

281
2ej

Universidad Nacional Autónoma de México

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

ADMINISTRACIÓN, PLANEACIÓN Y PROYECCIÓN
DEL CONSULTORIO ODONTOPEDIÁTRICO

T E S I S A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

CIRUJANA DENTISTA

P R E S E N T A :

MARCELA NÚÑEZ ZÚÑIGA

269355

ASESOR: C.D.M.O. ANGEL KAMETA TAKIZAWA



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

México, D.F.

1998



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.

AGRADECIMIENTOS

C.D.M.O. ÁNGEL KAMETA TAKIZAWA.

A usted mi mayor reconocimiento por ser una persona que ha logrado en cada etapa de su vida realizar lo que le gusta; por actuar con amor y convicción, ha logrado el fenómeno más hermoso e increíble que se puede manifestar en todo ser humano "su entrega profesional ". Gracias por el apoyo recibido, por su dedicación y valiosa asesoría para el desarrollo del presente trabajo.

Con admiración y respeto

MARCELA

A LOS DOCTORES:

María Gloria Hirose, Juan E. Castro y Jaime Rubinstein.

A MIS PADRES: GLORIA Y EUSEBIO.

Quienes me han heredado el tesoro más valioso que puede dársele a un hijo: AMOR, a quienes sin escatimar esfuerzo alguno han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme, a quienes la ilusión de su vida ha sido convertirme en una persona de provecho, a quienes nunca podré pagar todos sus desvelos ni aún con las riquezas más grandes del mundo.

Por esto y más..... GRACIAS.

LOS QUIERE:

MARCELA

A MIS HERMANOS: LUIS FELIPE, CYNTHIA Y JESÚS ALONSO.

Por el apoyo y cariño que existe entre nosotros, porque la unión que nos caracteriza es lo más valioso que se nos ha inculcado.

A MI ABUELITA MARÍA DE JESÚS.

Por su ejemplo y apoyo incondicional.

A MI ABUELITA AURELIA (q.e.p.d.).

Porque su ilusión fue verme convertida en una persona de provecho.

JUAN ANTONIO ROBLES RODRÍGUEZ.

Gracias por tu confianza, paciencia y benevolencia, porque sé que cuento con tu apoyo.

ELVIA JENNY, ANA LILIA Y BEATRÍZ VERÓNICA.

Gracias por su amistad, confianza y apoyo moral.

ÍNDICE

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN.	1
Antecedentes Históricos.	1
Definición etimológica de Administración.	2
Definición de Administración.	2
Administración Odontológica.	3
Ergonomía en Odontología.	3
ASPECTOS CONTABLES.	3
* Control de Ingresos.	4
* Control de Egresos.	5
* El banquero.	5
* Asesor de equipamientos.	5
* Diseñador del consultorio.	6
* El Contador.	6
* El Abogado.	6
ASPECTOS LEGALES.	7
* Contrato a nuestros pacientes.	7
* Emisión de recetas.	8
* Cuidados postoperatorios.	8

ASPECTOS FISCALES.	8
* Obligaciones fiscales.	9
* Obligaciones mensuales.	9
* Obligaciones anuales.	9
* Personas Físicas.	9
* Personas Morales.	10
* Facturas.	10
* Seguros.	10
* Seguros del consultorio.	12

CAPÍTULO II

PROCESO ADMINISTRATIVO.	13
--------------------------------	-----------

¿Qué busca el paciente?	13
-------------------------	----

PLANEACIÓN.	14
--------------------	-----------

* Definiciones de Planeación.	14
-------------------------------	----

* Trámites legales para abrir el consultorio.	17
---	----

MERCADOTECNIA.	20
-----------------------	-----------

* Mercado.	20
------------	----

* Audiencia.	21
--------------	----

PUBLICIDAD.	21
--------------------	-----------

CAPÍTULO III

ORGANIZACIÓN DEL CONSULTORIO. 23

Personal Auxiliar. 24

- ⊗ Solicitud de empleo. 24
 - ⊗ La Recepcionista. 25
 - ⊗ La Asistente Dental. 27
 - ⊗ La Higienista Dental. 30
 - ⊗ El Terapeuta Preventivo. 31
 - ⊗ El Circulante. 31
 - ⊗ El Odontólogo. 31
 - ⊗ El Dentista Auxiliar. 33
- Situaciones por:
- ⊗ Enfermedad. 33
 - ⊗ Vacaciones. 34
 - ⊗ Otras actividades 34
 - ⊗ Edad. 34

CAPÍTULO IV

PAPELERÍA. 36

Control de archivos. 38

Control de recados telefónicos. 39

Plan de sesiones. 40

Citas.	41
Manejo del paciente de emergencia.	42
Orientación	43
Cobranzas.	45

CAPÍTULO V

DISEÑO DEL CONSULTORIO. 46

Sala de recepción.	46
Sala de operaciones.	49
* Sillón dental.	50
* Unidad dental.	51
* Banquillo.	51
* Luz quirúrgica.	51
* Gabinetes.	52
* Escupidera.	52
* Lavabos.	53
* Compresor de aire.	53
* Esterilización.	53
* Radiografías.	54
* Baños.	55
Laboratorista.	55

Área de Juego.	56
El Ambiente de los Niños.	57
Honestidad y Responsabilidad.	59
CONCLUSIONES	60
ANEXO DE FIGURAS Y FOTOGRAFÍAS	62
BIBLIOGRAFÍA	76

INTRODUCCIÓN

Ergonomía es una ciencia aplicada que coordina el diseño de aparatos, sistemas y condiciones físicas de trabajo con los requerimientos y capacidades del trabajador. Fue estudiada en odontología a principios de la década de los cuarenta. Estos primeros estudios mostraron que una asistente dental entrenada, cuando sus capacidades son usadas apropiadamente, podría incrementar significativamente la productividad del dentista y al mismo tiempo reducir considerablemente la cantidad de estrés.

Sin embargo, la aplicación de esta ciencia no se lleva a cabo, y, como consecuencia muchos consultorios no se percatan de los beneficios que ésta les traería.

La correcta planeación de un consultorio dental se refleja en mayor eficiencia al trabajar, y en el cual se requiere un lugar de trabajo confortable, tanto para los que ahí laboran como para el paciente. Por lo tanto, es necesario que el arquitecto conozca las necesidades del Cirujano Dentista, como se trabaja hoy en día en la práctica dental y los requerimientos de la misma.

Lo primero que se debe hacer al diseñar un consultorio dental es un análisis de necesidades y un estudio por áreas.

La buena atención de la salud y la compensación financiera deben ir de la mano, de modo que el paciente, odontólogo y personal odontológico se beneficien mutuamente para la satisfacción y comodidad de un consultorio eficiente y amistoso.

Cabe mencionar que la personalidad que el odontólogo tenga, se reflejará en la administración de su consultorio, creando un ambiente que satisfaga las necesidades del niño, facilitando así una buena relación con él.

¡CUIDA TU NEGOCIO Y TU NEGOCIO CUIDARÁ DE TI!

La salud de un niño es el tesoro más importante para nuestra nación

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Se considera a Gietz y Junor como precursores en la divulgación de elementos fundamentales de la ergonomía en odontología como necesidad para administrar y organizar la vida profesional. En 1948 Méndez Rivas y el Dr. Marcelo Friedenthal mantienen ese interés y siembran la inquietud de la ergonomía.

El Dr. Méndez Rivas define la ergonomía odontológica como: "Las normas que tratan de conducir al dentista al éxito profesional, o también como el arte de racionalizar el trabajo, en forma de dar la menor asistencia, a la mayor cantidad de pacientes con el menor esfuerzo, para obtener mayores entradas".

El Dr. Marcelo Friedenthal define a la ergonomía como: "La ciencia y el arte de ejercer la profesión dental".

El término "Economía" se consideraba hasta hace pocos años el más adecuado, pero actualmente el término que se considera es el de "Ergonomía".

Campos y Escalante definen a la ergonomía como: "Es la economía de esfuerzo y movimiento, la simplificación de movimientos, el empleo de accesorios que nos faciliten la realización de un trabajo o un objetivo".

Eccles y Green definen a la ergonomía como: "El uso económico de los esfuerzos humanos y la armonización de los requisitos del trabajo a las condiciones físicas y psicológicas".(2)

Definición etimológica de Administración.

Etimológicamente Administración se deriva de las palabras:

AD = hacia.

MINISTER= subordinación u obediencia, el que realiza una función bajo el mando de otro, el que presta un servicio a otro.

Definición de Administración.

Es reducir o guiar a seres humanos a objetivos predeterminados conjugando adecuadamente recursos humanos, materiales y económicos para lograr la meta.(2)

Administración Odontológica.

Tiene como objetivo la instalación del consultorio dental, así como la planeación y máximo aprovechamiento de los recursos con los que cuenta el Cirujano Dentista como son: economía, recursos humanos y materiales, bienes y servicios.(2)

Ergonomía en Odontología.

Es el estudio de los diversos medios y métodos para la administración del consultorio dental, para obtener como resultado un buen servicio profesional y beneficio personal dentro de un marco ético.(2)

Los puntos básicos de la ergonomía son:

- ⊗ Satisfacción.
- ⊗ Eficiencia.
- ⊗ Economía.

ASPECTOS CONTABLES.

En la prestación de servicios de cualquier actividad en forma particular uno de los objetivos es la remuneración a cambio de los servicios prestados.

Si nuestro trabajo lo hacemos satisfactoriamente pero no controlamos los recursos que de éste obtenemos, estamos dejando escapar posibilidades de crecimiento o de disfrutar los recursos obtenidos.

Control de Ingresos.

Todos los pagos que hacen nuestros pacientes por cualquier servicio de nuestra parte, ya sea consulta, actividad clínica, tratamiento de alguna emergencia, etcétera, tienen un costo de recuperación, y este costo lo recubre el paciente recibiendo a cambio un recibo o factura que avala la cantidad recibida por dichos servicios.

Una manera en que se pueden manejar las facturas es:

Facturas con copia y diferente color para identificarlas; por ejemplo: la blanca, se le dará al paciente; azul, que se archivará al expediente del paciente; amarilla, anexarla a nuestra contabilidad y verde para el despacho contable que lleva la contabilidad fiscal.

Al término del día, la secretaria que es a la que normalmente le dan los pagos, nos entregará el talonario de facturas y se sumarán los ingresos del día los cuales serán depositados en el banco, y la ficha de depósito bancario será anexada a los recibos de color verde, amarillo y azul para una contabilidad interna.

Control de Egresos.

Se deberán reunir los requisitos fiscales que en cada localidad se rijan. Todos los gastos pueden realizarse por medio de cheque con póliza correspondiente, el original de la póliza va al despacho contable y la copia a la contabilidad interna.

Con esto se tiene la confianza y tranquilidad de que todos nuestros ingresos están soportados por facturas que avalan a todos nuestros expedientes, dando por consiguiente una transparencia con los ingresos y egresos.(11)

El banquero.

Será quien aconseje al odontólogo acerca de cuánto puede pedir prestado; debe ser capaz de sugerir alternativas para conseguir dinero cuando no pueda otorgar un préstamo o no pueda darlo en condiciones tan favorables. Saber de cuánto capital dispondrá, facultará al odontólogo para gastarlo inteligentemente.(3)

Asesor de equipamientos.

Es su responsabilidad ayudar al odontólogo a amueblar su consultorio, aconsejándole lo que pronto será anticuado o no funcione adecuadamente. La instalación, así como la manera del consultorio debe ser trazado para acomodar el equipamiento.(3)

Diseñador del consultorio.

Puede ser: el vendedor del equipo para el consultorio, un asesor de equipamiento, un arquitecto, un decorador de interiores o un experto independiente; el cual debe tomar en cuenta la función del odontólogo, y que el diseño esté guiado por sus necesidades.(3)

El Contador.

La contabilidad representa sólo una parte de la tarea del contador, formularios de impuestos gubernamentales, deducciones para los empleados, fondos para pensión y cuentas a recibir y pagar son otras tareas del contador. Debe establecer sistemas de pagos de salarios para los empleados y para los formularios de impuestos.

El contador es un asesor valioso para los aspectos profesionales y también los personales de los ingresos del odontólogo.(3)

El Abogado.

Puede manejar las necesidades personales del odontólogo, es decir, testamentos, fideicomisos, propiedades e inversiones. El odontólogo debe consultar a su abogado antes de firmar cualquier documento legal o compromiso.(3)

ASPECTOS LEGALES.

En estos tiempos cada vez hay más problemas de cobro de cartera vencida de nuestros pacientes, cada vez hay más demandas legales por incumplimiento o incapacidad profesional, es necesario el estar preparado y con conocimiento de los derechos laborales, es imprescindible el manejo y el conocimiento de estas situaciones legales

A todo el personal que labore con nosotros hay que hacerle firmar un contrato de trabajo en donde se le indique claramente el tipo de labor que desempeñará, el horario, sueldo y la duración del contrato, esto regirá nuestra relación laboral; los incumplimientos en cualquier rubro antes descrito en cualquiera de las partes, gracias a la firma de este contrato nos dará el camino o la forma para solucionarlo.

El contrato de arrendamiento o de compra de un local nos permitirá tener la confianza para que desarrollemos o, invitemos tanto dinero como tiempo y trabajo en el beneficio de nuestra práctica privada.(11)

Contrato a nuestros pacientes.

Es importante que este contrato marque claramente el tipo de servicio, la calidad del material a utilizar, el costo, la forma de pago y la posible garantía que se pueda ofrecer.

Emisión de recetas.

Hay ocasiones en las que se requiere prescribir algún medicamento haciéndolo en una receta con copia dando la original al paciente (fig. 1-1). La copia la guardaremos para anexarla al expediente del paciente, esto es con el fin de conocer en forma certera la evolución y reacción a ciertos medicamentos que el paciente presente, así como protegernos en caso de que suministre otros o en forma diferente a la que hayamos señalado.

Cuidados postoperatorios.

Cuando en el consultorio se realice alguna actividad quirúrgica, complicada o sencilla, se le da al paciente junto con la receta una hoja de cuidados postoperatorios, pidiendo al papá del paciente firme el expediente que recibió receta y hoja de indicaciones. Este simple hecho nos protegería en caso de que argumente el responsable del niño que no se dieron indicaciones postoperatorias o que no se mandó ningún medicamento.

ASPECTOS FISCALES.

Unos de los grandes retos a vencer por el odontólogo es conocer su estado fiscal, manejado la mayoría de veces por un contador público, el cual a cambio de un honorario, casi siempre mensual, lleva a cabo la contabilidad del consultorio y hará la presentación de las declaraciones, informándole únicamente al odontólogo la cantidad a pagar referente a impuestos.(11)

Obligaciones fiscales.

Las personas morales así como las personas físicas que deban presentar declaraciones periódicas o que estén obligadas a expedir comprobantes por las actividades que realicen, deberán solicitar su inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes de la SHCP y proporcionar la información relacionada con su entidad, domicilio y en general sobre su situación fiscal, mediante los avisos que se establecen en el reglamento del CFF.

Obligaciones mensuales.

Se deben pagar a más tardar el día 17 del mes siguiente, y es sólo para empresas.

Obligaciones anuales.

Estas se realizan a más tardar el día 31 de Marzo del año siguiente al que se declara.

Personas Físicas.

Son sujetos con capacidad jurídica para tener derecho y obligaciones, las personas físicas tienen capacidad de goce, (es decir, no reciben salario quincenal, ni tienen prestaciones de ley).

Personas Morales.

Se entiende las comprendidas entre otras, las sociedades mercantiles, los organismos descentralizados que realicen preponderantemente actividades empresariales. Las sociedades de crédito, sociedades y asociaciones civiles, (reciben un salario quincenal y tienen prestaciones de ley).

Facturas.

Las facturas avalarán nuestros depósitos en el banco, y las copias en los expedientes corroborarán que todo tratamiento tiene factura y que toda factura tiene depósito bancario.

Seguros.

Un seguro es un convenio entre dos partes, el asegurado y la aseguradora; el asegurado pagará un costo porque la aseguradora corra el riesgo de pagar una indemnización estipulada en caso de siniestro.

Existen varios tipos de seguros: de daños, pérdidas de vida, de grupo, riesgos profesionales, gastos médicos menores y mayores, seguros de invalidez, robos y pérdida de casa.

- ⊗ Seguro de vida, dejaremos a nuestra familia preparada para resolver cualquier problema en caso de nuestra muerte. ¿Por cuánto asegurarse?, El punto medio será calcular el costo mensual de nuestra familia y multiplicarlo por 24, ésta será la suma mínima para recibir la indemnización.

- ⊗ Seguro de gastos médicos mayores y menores; es otro seguro que no puede faltar, éste puede evitar desembolsar importante cantidad de dinero en alguna ocasión de gasto médico.

- ⊗ Seguro de invalidez; el día que el odontólogo no trabaje, no hay ingresos, por eso es importante que se cuente con un seguro que nos proteja en el momento que ya no se pueda trabajar con la misma eficiencia.

- ⊗ Seguro de robo y pérdida de casa; estos seguros nos amparan en caso de un siniestro que afectara nuestra casa; hay que checar periódicamente para que siempre se mantenga actualizado el pago.

Estos seguros personales nos ampararán y nos darán la confianza en caso de problemas.

Seguros del consultorio.

- ⊗ Seguro de daños y pérdidas; dará la protección en caso de siniestros como: terremoto, inundación y temblor, el cual se debe evaluar para que cubra el costo de recuperación de lo que se tenga en el consultorio, deberá cumplir el equipo, material, local e instrumental.

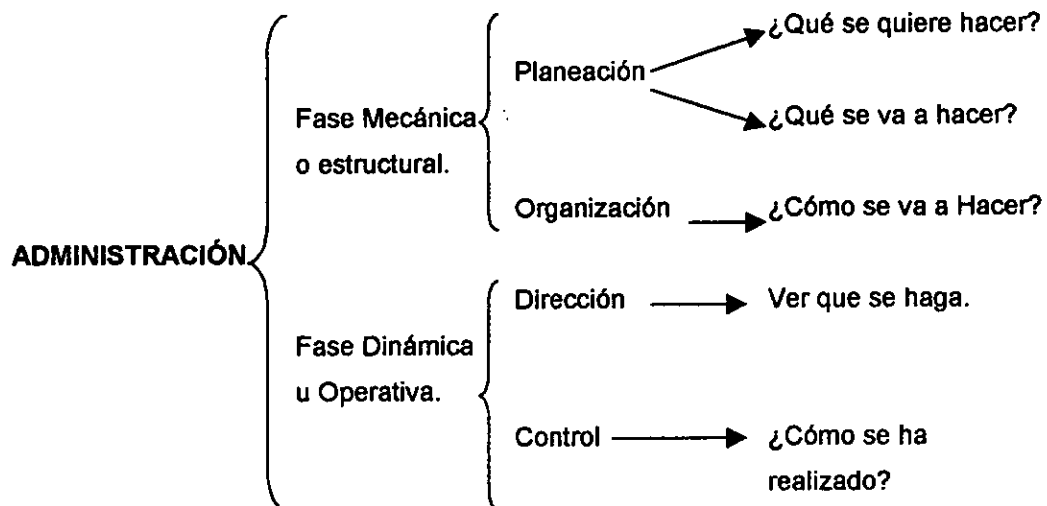
- ⊗ Seguro de robo y efectivo; estos cubrirán el importe de lo sustraído en equipo o en efectivo, para este seguro hay que tomar en cuenta el flujo de efectivo que maneje el consultorio.

- ⊗ Seguro de riesgos profesionales; cubrirá las reclamaciones a que se tenga lugar por actividades realizadas en forma indebida o por falta de algún servicio, debe cubrir al personal que labora en la clínica.

Es importante asesorarse con un promotor de seguros y valorar los costos contra los beneficios ya que si no son bien valorados se corre el riesgo de trabajar para pagar seguros.(11)

CAPÍTULO II

PROCESO ADMINISTRATIVO.



¿Qué busca el paciente?

- ⊗ Atención y cuidado.
- ⊗ Habilidad.
- ⊗ Criterio
- ⊗ Confianza.
- ⊗ Experiencia.
- ⊗ Conveniencia.

Cabe señalar que con relación al cuadro anterior solo se explicará la fase Mecánica o Estructural de la Administración.

PLANEACIÓN.

Definiciones de Planeación.

Koontz define a la planeación como la función administrativa que consiste en seleccionar en diversas alternativas los objetivos, políticas, procedimientos y los programas de una empresa.(4)

La American Management Association, menciona que la planeación consiste en determinar lo que se debe hacer, cómo debe hacerse, quien es responsable de ella y por qué.(4)

Antes de cualquier acción administrativa es imprescindible determinar los resultados que se pretenden alcanzar, así como las condiciones futuras y los elementos necesarios para que este funcione eficazmente, logrando esto sólo a través de la planeación.

Planear indica hacer la elección de las decisiones más adecuadas acerca de lo que se habrá de realizar en el futuro. Establece las bases para determinar el elemento riesgo y minimizarlo.

Existen varias clases de planes, van desde los objetivos y propósitos más generales hasta la acción más detallada. Planear es decir con anticipación que se debe hacer, cómo hacerlo, donde y quién lo hará. Es el puente que va desde el lugar en donde está hasta el lugar donde querrá llegar en un futuro deseado.

Implica no solo la introducción de cosas nuevas, sino también una innovación sensible y funcional.

Los pacientes que entren al consultorio pueden ser por recomendación (que son pocos), o por promociones que cada quien haga en su consultorio (que sería la mayoría).

El promover el consultorio se hace desde que se rotula "DENTISTA", ya sea en la fachada o bien en la puerta; pero se debe tener conciencia de que al poner el anuncio no indica que llegarán los pacientes en torrentes a su puerta.

Si ya tiene pensado dónde va a ubicar o reubicar su consultorio, lo que debe hacer es planear la ubicación del mismo; ya sea una nueva construcción o remodelación, la planeación puede ser realizada bajo las especificaciones y necesidades del odontólogo, sin tener que comprometer el diseño, sin embargo pueden haber factores personales o ajenos que pueden influenciar en ciertas decisiones para su planeación como podría ser:

1. Qué servicios se brindarán al paciente, para su plan de tratamiento y las instalaciones necesarias.

2. Diseños de los operatorios, tamaño, configuración e iluminación.

3. Número de operatorios que sean necesarios para un eficaz servicio.

4. Que sea ergonómico, se refiere a la proximidad de las áreas para disminuir la fatiga y el tiempo de trabajo, aumentar la eficiencia y la calidad del consultorio.

La planeación financiera nos puede informar de la situación económica real de cuanto dinero tiene o necesita para ahorrar, pagar o comprar un equipo y material odontológico.

La ubicación del consultorio dependerá de varios factores:

1. Elección del lugar para analizar la especialidad; debe verificar si la comunidad necesita de sus servicios, para que así tenga suficientes pacientes.

2. Cambio de clientela; esto sucede cuando se cambia de una práctica general a una especialidad.

3. Comienzo de una práctica especializada; debe anunciarse como si empezara una práctica nueva.

4. Educación continua; son los odontólogos que se mantienen al tanto de los progresos y que asisten a cursos.

Trámites legales para abrir el consultorio.

1.Renta del despacho o local.

2.Constancia de zonificación de uso de suelo.

Así se denomina al documento que ampara legalmente el uso de suelo de su consultorio, este punto es uno de los más complicados y soslayar su importancia puede significar el cierre del consultorio. Desde un principio, el tipo de suelo que se debe solicitar es el "comercial".

Este trámite se realiza en la Unidad de Registro del Plan Director para el Desarrollo Urbano en el D.F. de la Coordinación General de Reordenación Urbana (en Marqués de Talavera No.20, esquina República del Salvador, colonia Merced Centro, Delegación Venustiano Carranza) o en la oficina correspondiente ubicada en la Delegación Política en que se encuentre el local que se va a ocupar.

Junto con su solicitud debe presentarse título de propiedad o contrato de arrendamiento, alineamiento y número oficial, planos arquitectónicos, ubicación del predio o uso previsto, croquis de localización, datos generales del solicitante y el pago de derecho. Posterior a la inspección documental, la autoridad realiza una investigación de campo, y si procede se expedirá la constancia de zonificación solicitada.

3.Firma del contrato de arrendamiento.

4.Solicitud de alta ante la Secretaría de Salud.

Hay que acudir personalmente a la Secretaría de Servicios de Salud Pública en el D.F., José Antonio Torres 661, planta baja, colonia Asturias, cerca del metro estación Chabacano.

5.Visto bueno de Bomberos.

El objetivo de este trámite es que el inmueble que va a ocupar cuente o reúna las condiciones y normas mínimas necesarias para prevenir siniestros. Para este trámite, debe presentarse en el Departamento de Dictaminación de la Dirección de Siniestros y Rescate. Ambas dependencias pertenecen a la Secretaría de Seguridad. El domicilio es calzada San Antonio Abad No.27, esquina Chimalpopoca, colonia Obrera, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06800. Esta revisión incluye la existencia de rutas de evacuación debidamente señaladas y la colocación de un extinguidor.

6.Inspección inicial y periódicas por parte de la SSA.

A partir de su alta, será visitado periódicamente por inspectores de ésta Secretaría para verificar el cumplimiento de los requisitos. Tanto el título profesional como los permisos correspondientes deben estar a la vista. El número de cédula profesional debe estar impreso, así como la dirección del consultorio en el recetario. Esto es indispensable para la expedición de recetas de medicamentos controlados.

7. Permiso para uso externo.

Se tiene que tramitar la licencia para anuncios comerciales en fachadas o azoteas. Este trámite se realiza ante la Subdelegación de Desarrollo Urbano y Obras de la Delegación Política del D.F. en donde esté situado el consultorio.

8. Alta y declaraciones ante la SHCP.

Con la cédula del RFC podrá dar de alta el consultorio e imprimir recibos de honorarios. La impresión de estos recibos solo puede ser efectuado por una imprenta autorizada, cuya autorización sea expedida en el Diario Oficial.

Es necesario darse de alta como persona física, ante la Oficina Recautoria Fiscal que le corresponda. Ante la Secretaría de Hacienda usted es un profesional libre de obligaciones fiscales que obliga a presentar declaraciones trimestrales y anuales, cuyo número debe publicarse en el Diario Oficial.

9. Visto bueno de Seguridad y Operación.

Se realiza ante la Unidad Departamental de Uso de Suelo, de la Subdirección de Desarrollo Urbano de la Delegación Política correspondiente.

10. INEGI.

Sirve para estar inscrito en una información estadística. Esta inscripción es sin costo y está ubicada en Avenida Patriotismo No.711, Torre A, quinto piso, colonia San Juan Mixcoac, Delegación Benito Juárez.

MERCADOTECNIA.

Es el estudio de todas las técnicas y actividades que permiten conocer que pueden producir, que sea costeable y la forma eficiente de hacer llegar en forma eficaz al consumidor.

Su importancia radica en el estudio y análisis del mercado, brindándoles las herramientas necesarias para elevar y cuantificar las demandas de sus servicios.

La mercadotecnia en su consultorio tiene tres metas:

1. Presentar las ventajas de servicio, de la manera más atractiva posible.
2. Distinguir lo que los competidores ofrecen.
3. Crearse prestigio, elevar el ego profesional.

Para poder hacer mercadotecnia se debe conocer su mercado y audiencia.

Mercado.

Es el total de individuos y organizaciones que son clientes consumidores reales o potenciales de un producto o servicio. "Es el medio ambiente que rodea al consultorio".

Audiencia.

Es la gente a quien se quiere hacer llegar el mensaje (que deberá ser claro y específico). Entre más específico sea, gastará menos dinero en gente que no es potencial para su consultorio.

La mercadotecnia ayuda a innovar y concebir nuevos diseños en su organización, y es toda una tarea que lleva trabajo para que funcione correctamente, no es fácil, este dependerá de los objetivos que se proponga cada dentista.

Para que usted haga mercadotecnia los pacientes tienen que encontrarlo, de lo contrario no sabrán quién es, ni en donde está.

Agradecer a los pacientes por medio de tarjetas por los pacientes recomendados, es un medio excelente. También a los pacientes que tengan cita cada seis meses mandarles un recordatorio por medio de cartas o tarjetas postales (figs. 2-1 y 2-2).

PUBLICIDAD.

Su objeto es dar a conocer un producto o servicio al mayor número posible de personas. La finalidad es atraer y crear demanda, ésta debe ser veraz, con el fin de desarrollar, adquirir y mantener pacientes.

Se cuenta con los siguientes medios:

- ⊗ Anuncios.
- ⊗ Promo editoriales; son anuncios periódicos con apariencia de un artículo o columna.
- ⊗ Correo directo; son cartas que se envían directamente a pacientes y están personalizadas.
- ⊗ Contactos a profesionales; son cartas dirigidas a otros profesionales que pudieran referir pacientes.
- ⊗ Boletín.
- ⊗ Entrevistas, por medios de comunicación.
- ⊗ Pláticas; pueden ser en escuelas y organizaciones, el tema será odontológico.
- ⊗ Folletos; por lo general es dedicado a un tema específico.
- ⊗ Volantes; se entregan en la mano.
- ⊗ Reuniones; grupos de apoyo.
- ⊗ Radio y televisión; anuncios comerciales.

CAPÍTULO III

ORGANIZACIÓN DEL CONSULTORIO.

La organización y cohesión de un consultorio influirá mucho sobre el ánimo y temperamento de los padres, pacientes y personal. Con un ambiente íntegro, las responsabilidades cotidianas que se realizan se cumplirán sin esfuerzo. Esto comienza con el arreglo de la sesión inicial, cuando la recepcionista informa a los padres sobre los procedimientos y políticas del consultorio.

Cada miembro del equipo odontológico debe comprender la responsabilidad de todo el personal.

Los niños necesitan saber que se les quiere; logrando esto, los objetivos serán más fáciles.

Manejar una buena administración y una buena papelería administrativa, contribuye para que nuestra práctica sea más efectiva, productiva y sencilla.

Personal Auxiliar.

Es extremadamente importante en un consultorio de odontopediatría la utilización eficiente de las ayudantes, porque:

1. Disminuye el periodo de tiempo de la visita dental y esto ayuda al manejo del niño.
2. Hace disminuir el número necesario de pasos y movimientos, lo que reduce el cansancio del dentista.
3. El dentista practica con más eficacia y rapidez, con lo que se vuelve más productivo y aumenta su ingreso.

Solicitud de empleo.

¿Qué preguntar para darnos idea de que la persona a la cual entrevistamos es la adecuada? (16)

algunas preguntas que se deben formular, ya sea oralmente o elaborando una solicitud de trabajo son:

- ⊗ Nombre.
- ⊗ Fecha.
- ⊗ Teléfono.
- ⊗ Dirección.
- ⊗ Estado civil.
- ⊗ Edad.

- ☼ ¿Qué puesto desea o en cuál tiene alguna experiencia?
- ☼ ¿Desea medio tiempo o tiempo completo?
- ☼ ¿La transportación al consultorio le sería difícil?
- ☼ ¿Cuándo puede comenzar a trabajar en caso de ser aceptada?
- ☼ ¿Puede tener sus vacaciones en cualquier época del año?
- ☼ ¿Qué escolaridad alcanzado y en dónde la realizó?
- ☼ ¿Tiene alguna experiencia en consultorio dental?
- ☼ ¿Considera que tiene habilidad manual?
- ☼ ¿Qué sueldo le gustaría percibir al iniciar labores?
- ☼ ¿Dónde trabajó anteriormente?
- ☼ ¿Por qué dejó su trabajo?
- ☼ Cartas de recomendación.

La Recepcionista.

Es de este miembro del personal que el paciente y los padres reciben el saludo inicial. Una recepcionista feliz y eficiente hace que el niño se sienta bienvenido; transmite deseo de que estén cómodos. Si la recepcionista demuestra placer al paciente y al padre, habla personalmente por teléfono con voz sonriente y además revela interés por los problemas del niño, traduce la postura del odontólogo de acuerdo a su deseo (fig. 3-1).

Son muchos los deberes que se le asignan a la recepcionista:

Saludar a los pacientes, programar las visitas, contestar el teléfono de forma inmediata y cortés, con palabras adecuadas, con una tonalidad de voz amistosa y esperanzada, y no indiferente y desatenta, identificar el consultorio y preguntar quien llama y que desea, evitar hasta donde sea posible pasar las llamadas al profesional y, por último agradecer la llamada y colgar la bocina una vez que cuelgue la otra persona; dactilografiar, fichar, realizar los procedimientos de contabilidad y facturación, que discuta y establezca los arreglos de pago, se ocupe de la cobranza de los honorarios, el pago de las cuentas del consultorio y del personal.

Atender al paciente utilizando un lenguaje cortés pero sin familiaridades es dar a los pacientes la importancia debida. Tutear al papá es una actitud que a muchas personas les incomoda.

Hasta cierto punto buscará la plática intrascendente, sólo con el afán de ser gentil y ofrecer un intercambio de palabras que algunos pacientes por su nerviosismo necesitan como desahogo del tratamiento que van a recibir. Es saludable preocuparse por lo que le aflige al paciente sin caer en extremos que pasen a terrenos que afecten su intimidad.

La expresión facial y los modales deben mostrar cordialidad y deseos de servir.

Ofrecer a los padres un café, refresco, té o una revista son minucias que lo halagan y hacen sentir importante. Actitudes positivas que responden a los intereses de todos y reflejan profesionalismo: incluir en su vocabulario palabras tales como: por favor, tenga la bondad, muy bien, perdone la molestia, tenga la gentileza.

Debe prohibir el consumo de chicles, cigarrillos, alimentos o golosinas, no reír o hablar en forma inadecuada; no colocar en los muebles artículos de belleza, no maquillarse, peinarse o arreglarse las uñas; no debe tejer o cocer prendas de vestir, así como tampoco colocar figuras o recortes de periódicos sobre los muebles sin el permiso del odontólogo. En el vestir debe prevalecer la discreción. (1,3,7,9 y 15)

Debe preocuparse por el orden y la limpieza para causar buena impresión (fig. 3-2).

La Asistente Dental.

Debe ser capaz de anticipar el trabajo eficiente del procedimiento planeado.

Los límites máximos relativos a las tareas permisibles para asistentes están regidas por leyes y reglamentaciones estatales. El odontólogo debe decidir, dentro de esos límites, qué es mejor para su práctica, sus pacientes y él mismo. Las labores que desempeñe siempre serán supervisadas por el odontólogo, quien asumirá la responsabilidad.

La responsabilidad primaria de la asistente dental es la de ayudar al odontólogo junto al sillón, esto puede variar desde trabajar en estrecha conexión con él, hasta mezclar cementos y contestar preguntas (fig. 3-3).

La tarea de la asistente dental es:

Tomar y revelar radiografías, ejecutar procedimientos de laboratorio, limpiar y esterilizar los instrumentos, aplicar flúor tópico, realizar pulidos coronarios, colocar y quitar dique de goma y grapas, eliminar excedentes de cemento, colocar y retirar matrices y cuñas, condensar y tallar restauraciones de amalgama y adaptar bandas. La preparación puede variar desde la educación formal y los recursos especializados para asistentes dentales, hasta el adiestramiento bajo la dirección del odontólogo durante el trabajo.

Las recomendaciones ergonómicas para este auxiliar son:

- ⊗ El cabello debe estar corto, o bien recogido, de modo que quede hacia atrás y no estorbe las acciones frente al paciente.

- ⊗ Las uñas deben ser cortas y perfectamente limadas, pintadas de color natural o transparente. Las uñas largas permiten que se acumulen medicamentos y bacterias, además la apariencia que ofrecen dejan mucho que desear y los pacientes observan estas cosas aunque parezca que pasan inadvertidas.

- ⊗ No debe usar durante su trabajo anillos, pulseras, collares, pues pueden causar molestias y representan áreas que conservan la suciedad y las bacterias; solo el reloj de pulsera es necesario y aceptable. Además el uso de ciertos medicamentos ácidos o que contengan mercurio podrían dañar estos ornamentos.
- ⊗ Se permite el uso de aretes pequeños, nunca grandes, llamativos o aparatosos.
- ⊗ El maquillaje que utilice debe ser lo más discreto posible.
- ⊗ El carácter de la asistente debe ser agradable, afable y servicial.
- ⊗ El trato y servicio de ésta auxiliar confortará el estado de ánimo del paciente que llega con problemas subjetivos, a la expectativa y tenso. La información que de al paciente debe ser completa dentro de sus posibilidades, para luego ser ampliada por el profesional.
- ⊗ No debe usar el teléfono para pláticas personales, ya que este se considera como instrumento de trabajo del consultorio. En caso necesario debe tomarse con el permiso del cirujano dentista.
- ⊗ No se debe permitir la plática personal con el paciente; así como visitas personales durante su tiempo de trabajo.
- ⊗ Debe asistir con puntualidad, ya que sus faltas o demoras perjudican el trabajo del odontólogo.

Es importante que utilice uniforme, de los cuales debe tener varios dispuestos, eligiendo generalmente el odontólogo el color y el modelo.

Con el fin de lograr la máxima eficiencia, pudiera ser necesario que haya asistentes para ayudar a las asistentes. (1,3,7,9 y 15)

La Higienista Dental.

Una de las funciones más vitales de la higienista pediátrica es la educación.

La capacidad de la higienista de colaborar en el tratamiento de la enfermedad periodontal tendrá la máxima significación en la atención de los niños mayores. De manera individual los niños y padres aprenden los criterios para obtener y mantener la salud dental óptima y la nutrición adecuada.

En algunos estados de la República, las higienistas funcionan como "paraodontólogas", inyectan anestesia local, aplican y tallan restauraciones de amalgama, toma de impresiones y obtención de ellas, profilaxis, toma y revelado de radiografías, adaptan y cementan coronas de acero inoxidable y realizan exámenes preliminares.

La higienista dental registrada, puede asumir una posición similar a la paramédica o enfermera médica diplomada.

El Terapeuta Preventivo.

Tiene la responsabilidad de transmitir los métodos de prevención primaria a hijos y padres. Los cuidados hogareños debidamente practicados pueden ayudar a aliviar la odontología los problemas mayores, como son: la caries dental y la enfermedad parodontal.

Como la prevención debe comenzar en la infancia, el paciente joven representa el punto de partida ideal para instituir un programa educativo.

El Circulante.

Su labor consiste en: abastecer a los cubículos operatorios el instrumental, puede ayudar en el revelado de radiografías, colocación del expediente en turno, limpieza, esterilización del instrumental y retirar instrumental.

El Odontólogo.

El papel primario del odontólogo involucra el tratamiento de los pacientes. Los miembros del personal auxiliar brindan al odontólogo el tiempo necesario para cumplir con esta responsabilidad (fig. 3-4).

Una organización eficaz del consultorio dará por resultado una vida al consultorio más placentera.

El odontólogo debe funcionar también como archivero. Los requisitos médico legales se van haciendo cada vez más estrictos; se exigen historias completas y exactas de los pacientes, exámenes, planes de tratamiento y fichas. El permiso de los padres para tratar a sus hijos debe aparecer por escrito y mostrar la firma del padre.

Como diseñador del consultorio, el odontólogo debe coordinar la forma del consultorio y del equipo para satisfacer la función esperada y así crear un medio placentero para los pacientes, personal y para sí mismo (fig. 3-5).

La firmeza junto con la bondad y una voz clara y suave serán sutiles.

El odontólogo debe ser cortés y hablará al niño como de una persona a otra. Las indicaciones verbales serán presentadas en forma de afirmaciones, no de preguntas. El abordaje decidido alentará una mayor sensación de seguridad en el niño. Es imperativa la sinceridad con los niños, pero es prudente evitar la terminología que potencialmente cause temor. Siempre que sea necesario se podrá sustituir con palabras inofensivas aquellas cuestionables.

Debido a las diferencias en la personalidad, el odontólogo trata de obtener un comportamiento cooperador de una manera diferente. Cada niño es un individuo único: mental, física y emocionalmente y los métodos necesarios para obtener esta cooperación, varían. (5)

La vestimenta del odontólogo y su aspecto general crean una impresión significativa en el niño. Los pequeños son muy conscientes de los detalles minúsculos de aspecto. Los uniformes no son una necesidad, pero si se los usa preferibles los colores alegres.

Si bien el odontólogo es ayudado por sus muchos papeles por el personal, asesor profesional y otros odontólogos, sigue siendo en su consultorio la figura de responsabilidad.

El Dentista Auxiliar.

Es valioso y puede ayudar en situaciones de enfermedad, vacaciones, edad, delegar tratamientos de especialidad que no estén dentro de la capacidad del odontólogo porque no tiene tiempo para realizarlos, porque no le gustan o simplemente para agilizar el tratamiento. (2 y 15)

Situaciones en las que puede ayudar el dentista auxiliar:

Enfermedad.

Por enfermedad del profesional, sobre todo cuando ésta es larga y no se sabe el tiempo que puede demorar en reanudar sus labores. De esta forma se podrá continuar con la consulta siempre y cuando los pacientes, conocedores del problema, acepten ser tratados.

Vacaciones.

Cuando el profesional se decida a hacer un viaje de descanso, sobre todo cuando le lleve tiempo y no desee tener la preocupación de dejar solo su consultorio o algunos trabajos pendientes de entregar o terminar.

Otras actividades.

Cuando el profesional dedique poco tiempo a su consultorio por tener ocupaciones, ya sea por la mañana o por la tarde, que lo obligan a dejar sin atención su consultorio.

Se da el caso frecuente de que el profesional labore en el ámbito institucional, imparta clases en alguna escuela, ocupe puestos públicos o tenga otras actividades.

Edad.

La edad es otro factor que puede determinar no atender a todos sus pacientes.

La incapacidad del profesional puede considerarse en aspectos transitorios y permanentes:

Los transitorios, pueden permitir la ausencia del profesional en el consultorio por determinado tiempo, dentro de dos modalidades:

Con la presencia del profesional, aún con su incapacidad. Por ejemplo alguna fractura de alguna extremidad superior, el dentista puede estar en el consultorio pero sin realizar el trabajo manual.

Por determinado tiempo, mientras dure su incapacidad, no es posible la presencia del odontólogo en el consultorio dental. Como en alguna enfermedad como la hepatitis, que requiere de un reposo absoluto y prolongado; también como vacaciones programadas, giras de trabajo.

Ausencias previstas como alguna intervención quirúrgica, algún accidente que requiera hospitalización.

CAPÍTULO IV

PAPELERÍA.

Día tras día el cirujano dentista a una mayor cantidad de pacientes; las condiciones de calidad de su trabajo deben ser altas. La organización del consultorio juega un papel decisivo en la labor cotidiana del dentista. El manejo adecuado del personal, las formas administrativas y la relación odontólogo-paciente son analizados cuidadosamente con profusos datos.

La papelería administrativa en el consultorio, es un factor importante para el odontólogo, ya que es necesario tener una perfecta administración y organización, por lo que le puede ahorrar mucho tiempo y dar un mejor servicio al paciente.

Entre la papelería que se puede contar para el consultorio es:

- ⊗ Aviso de apertura; se aplica a conocidos, habitantes de la zona próxima su consultorio, donde usted se pone a sus ordenes, agregando su nombre, especialidad, teléfono y horario (fig. 4-1).
- ⊗ Tarjetas de presentación; deben contar con su nombre, especialidad, dirección, teléfono, número de emergencia cuando esté fuera de horario (fig. 4-2).

- ⊗ Formas administrativas; estas incluyen: hoja de bienvenida al consultorio; cuando un paciente desea una cita por primera vez, y se logra obtener su dirección, puede enviar una carta cálida, amistosa, dándole la bienvenida a su consultorio (fig. 4-3).
- ⊗ Historia Clínica; se considera un documento legal, por este medio se conoce él o los padecimientos del paciente, la cual deberá ser firmado por el papá del niño.
- ⊗ Hoja de plan de tratamiento; se indica el tipo de servicio que se va a proporcionar y el número de citas aproximadamente para la realización.
- ⊗ Formas de presupuesto; después de que se explica el plan de tratamiento, se entrega un presupuesto mecanografiado y las formas de pago, éste deberá firmarlo el papá del niño y será guardado en su expediente (fig. 4-4).
- ⊗ Contrato; se pone por escrito, que el papá o responsable del niño acepta el pago y se compromete al pago total en los términos acordados, este documento es válido cuando pone su firma de aceptación.
- ⊗ Instrucciones postoperatorias; es conveniente que al terminar ciertos tratamientos, se le entrega al papá una hoja de instrucciones a seguir en casa, para evitar que se nos acuse de algo que no realizamos. Un caso muy frecuente es cuando al niño se le anestesia, se lastiman mordiéndose, por lo tanto se les dirá a los padres que vigilen al niño para que no se muerda.

- ⊗ Seguimiento del paciente; puede ser por medio de una carta o llamada telefónica dirigida a los papás, para ver si no existió alguna duda o inquietud después de que salió del consultorio y que usted y su personal están dispuestos a ofrecer su ayuda en cualquier momento.

- ⊗ Referencia y consultas con especialistas; se hace cuando el tratamiento está fuera de su alcance, ya sea por equipo inadecuado, habilidad técnica o conocimientos.

- ⊗ Recordatorios de citas; pueden ser de dos formas, mediante una llamada telefónica 24 horas antes de la cita o con una tarjeta anotando día y hora, entregándosela al papá en la mano (fig. 4-5).

Existe otro tipo de papelería que se puede considerar como interna y sirve para llevar a cabo una organización del consultorio, ya que la antes mencionada es una organización para el paciente.

Control de archivos.

Son tres tipos de archivos, los cuales la secretaria es la encargada de controlarlos, estos son:

- ⊗ Archivo de pacientes activos.
- ⊗ Archivo de pacientes de revisión.
- ⊗ Archivo de pacientes de reciente ingreso.

Estos deben estar en correcto orden alfabético y con limpieza (fig. 4-6).

Control de recados telefónicos.

El cirujano dentista por ningún motivo debe interrumpir su trabajo por contestar el teléfono a menos que sea muy importante.

¿Cómo controlar el problema?

Es recomendable tener una libreta para recados telefónicos con la forma especial para ello.

Esta libreta tiene original y copia. El original se queda en la libreta y la copia se coloca en el escritorio del dentista para que en el momento en que tenga un tiempo libre o un descanso atienda las llamadas debidamente (fig. 4-7).

Cuando el paciente llama al consultorio y nosotros no podemos atender la llamada la secretaria no debe responder que el dentista se encuentra "ocupado" con un paciente, sino decirle que en ese momento el dentista se encuentra trabajando y que no le es posible interrumpirlo; la recepcionista debe ofrecerle ayuda y si el paciente insiste en hablar con el dentista, le explicará que cuando termine su trabajo con ese paciente él se comunicará (figs. 4-8, 4-9 y 4-10).

Las respuestas que se den tienen que ser definidas para que no se presten a malas interpretaciones. Hay que cuidar que las respuestas de la recepcionista sean las adecuadas. (16)

Plan de sesiones.

Habiendo organizado y escrito el manual del consultorio, determinado los deberes del personal auxiliar, el odontólogo está listo para entrar en la práctica cotidiana.

De primer interés es el plan de sesiones, horario influido por la cantidad de pacientes, necesidades del paciente y temperamento del odontólogo y el paciente. Citar a los niños pequeños en la mañana y a los mayores por la tarde faculta a los pacientes pediátricos ser tratados cuando son capaces del mejor comportamiento.

Si están acostumbrados a siestas o comidas a determinada hora del día, entonces se evitará citarlos a esa hora en que pueden estar irritables.

Las sesiones deben ser organizadas como para reducir al mínimo la cantidad de visitas, limitar la frecuencia de administraciones de anestésico local y realizar odontología por cuadrantes siempre que sea posible.

El odontólogo de práctica general que desee atender a niños, puede organizar su ejercicio profesional mediante una reserva de bloques de tiempo por categorías de pacientes. La mañana es el momento más adecuado para los pacientes difíciles, y para las sesiones operatorias prolongadas, pues los niños están menos cansados, así también el odontólogo y el personal manejan mejor los problemas relacionados.

Citas.

Existen muchas formas de manejar citas, una que me parece muy interesante y no difícil puede ser de la siguiente manera:

En una carpeta de argollas con hojas desprendibles, las cuales pueden ser reemplazables cualquier día en forma individual. También por que en cualquier revisión fiscal pudieran aparecer muchas citas de pacientes que no fueron atendidos por diversas razones.

Es importante señalar que para la organización de las citas, deberá tomarse en cuenta el número de cubículos de trabajo y las actividades que se realizan en cada uno de ellos.

La secretaria anotará llamadas que se recibieron y que no requieran de nuestra atención personal, estos recados pueden ser:

Cancelaciones; son aquellos pacientes que no vinieron, pero que cancelaron o cambiaron su cita para otra ocasión.

Observaciones; en estos renglones apuntaremos los recados o pendientes que le encarguemos cada día a nuestra secretaria.

Estas hojas al ser desprendibles las quitará día a día, quedando siempre hasta arriba la del día actual. Se debe revisar constantemente de preferencia cada semana si los pacientes que no vinieron o cancelaron ya tienen nueva cita, si las indicaciones que se den ya fueron atendidas, etcétera. Así no permitirá conocer semana a semana el desarrollo de citas y parte de la forma en que desempeña su función la secretaria.

Manejo del paciente de emergencia.

Cuando el paciente se presenta al consultorio con problemas de "dolor", lo más importante en ese momento es eliminarle su problema, pues en el estado en que se encuentra lo importante es atenderlo con rapidez.

Sin embargo, aún presentándose en estas condiciones, y como la aplicación de un anestésico y la medicación de fármacos serán necesarios, entonces se les preguntará a los papás los datos necesarios que se requieren.

La hoja en que anotemos estos datos es conveniente imprimirla en un color diferente al de toda la papelería y archivarla independientemente de los expedientes de uso diario.

Si después los papás deciden que nosotros seamos los que le proporcionaremos atención a su hijo, lo haremos en una cita subsiguiente y el paciente se presentará en otro estado.

Orientación

La mayoría de los niños responden muy positivamente al medio odontológico, por lo tanto debe ser encarado como una persona inteligente capaz de tener una comunicación. La manera de comunicación debe ser modificada para adecuarla a las diversas etapas de la evolución emocional e intelectual.

La comunicación con los niños, no sigue una regla fija. Surgen muchas técnicas o formas de abordar al niño, dependiendo principalmente de la edad. Sin embargo, existen algunas pautas y éstas ayudan a relajarse al niño. Tal vez lo más importante es una comunicación oportuna, con un mensaje claro. Muchas veces, para mejorar la claridad del mensaje, se usan palabras sustitutivas como un segundo idioma, que permita al niño comprender mejor una conversación. (5)

Palabras sustitutivas. (5)

<u>Terminología en Odontología</u>	<u>Palabras sustitutivas.</u>
Dique de goma	Sombrilla, abrigo para el diente,
Clamp para el diente.	paracaídas.
Arco para el dique	Botón, anillo para el diente.
Sellador.	Perchero, marco, ventana
	Pintura para el diente.

Palabras Sustitutivas.

Continuación.

<u>Terminología en Odontología</u>	<u>Palabras sustitutivas.</u>
Jeringa de aire.	Pistola de aire.
Succión.	Aspiradora, chupón
Modelos de estudio.	Estatuas de dientes.
Alta velocidad.	Ruido de avión.
Radiografía.	Fotografía de los dientes.
Anestesia.	Medicina para dormir el diente.
Gel de fluoruro.	Gelatina.
Examen de los dientes.	Contar los dientes.

La auxiliar debe siempre presentarse la primera vez que vea al niño, y en cada visita subsiguiente. Se le explicarán los instrumentos por utilizar, las sensaciones por experimentar y el propósito de la sesión.

Se utilizará el principio de diga-muestre-haga de manera significativa para cada niño; una vez que el niño sabe que se puede esperar, lo vive como le fue descrito y responde bien, entonces la crisis está superada (fig. 4-11).

Corresponde también al profesional establecer lineamientos de lo que es una conducta aceptable y definirlos claramente de manera suave y cariñosa.

También es útil acordar que el niño puede utilizar una "señal" para llamar la atención del equipo odontológico, suele bastar con que levante la mano y esto le da cierta sensación de control de la situación y así saber nosotros que algo le está molestando (fig. 4-12).

Cobranzas.

En cuestión de administrarse adecuadamente y una forma es, que en el momento de hablar con el papá del paciente para dar presupuesto y programación del tratamiento se le comunique que en cada pago que haga firme una tarjeta en donde se anotará ese pago, dicha tarjeta debe estar en poder de la recepcionista (fig. 4-13).

Al finalizar el día de trabajo, sé checa con la recepcionista los pacientes que asistieron al consultorio y aquellos que hayan pagado por medio de las tarjetas de cobranza.

CAPÍTULO V

DISEÑO DEL CONSULTORIO.

Una vez establecido el consultorio debe ofrecer una atmósfera de comodidad y confianza, que a su vez generará sentimientos de seguridad y bienestar en el niño.

El diseño del consultorio dictará la función de la práctica y el volumen del personal. La apariencia general del consultorio y la personalidad del equipo auxiliar deberán adaptarse a las necesidades del paciente pediátrico, y al mismo tiempo cuidar de los gustos y confort del paciente adulto.

Sala de recepción.

Los niños se asuntan cuando se les deja solos en una sala extraña; la presencia de un asistente puede ser muy reconfortante, es por eso que mientras más rápido se cumpla un tratamiento especialmente en niños pequeños mejor mantendrá el paciente su conducta y atención.

Es una gran ventaja para los pacientes la tranquilidad que les da ver a otros niños en esta sala.

Uno de los métodos más fáciles de reducir la ansiedad es crear un medio que atraiga al niño, planificando un consultorio que aliente un sentimiento de comodidad y familiaridad con él.

Es ventajoso establecer un área recreativa o de juego, en la cual se puedan polarizar los niños (fig. 5-1). Esto los alentará a dejar el lado de sus padres y facilitará la separación cuando se transfiera al niño a la sala operatoria. Sirve también para distraer al niño de la visita odontológica pendiente, también facultará a los padres para disfrutar de un área aparte en la que puedan leer sin ser perturbados, teniendo para ellos lecturas, libros de cocina, proporcionando lecturas interesantes a las madres ocupadas, una libreta y un lápiz para que copie la receta que más le interese y le prepare algo nuevo a su hijo. De esta manera, se le proporciona a los padres un período de espera productivo mientras el niño está en la sala de tratamiento (fig. 5-2).

Debe estar bien iluminada con luz cenital o con artefactos fijos. Se presentará atención a la comodidad y asientos para los padres; esta habitación debe ser fácil de atender en cuanto a limpieza.

Se pueden emplear varios temas decorativos apropiados para el interés de todas las edades. El interés por los viajes puede quedar señalados por mapas y cuadros de países extranjeros; otros temas interesantes serían: educación, historia, transporte, ciencia, estaciones del año, vacaciones, el circo, el oeste, canciones de cuna las cuales dan un toque cálido y de fantasía al consultorio, y tienden a desvanecer el miedo (fig. 5-3).

Una pecera es fuente de entretenimiento y puede ser colocada en la sala de recepción o en la de tratamiento siempre y cuando sea un lugar en el que el niño pueda verla (fig. 5-4).

Es también interesante presentar material sobre salud mental, y aquí en la sala de espera puede colocarse, como podrían ser los programas sobre control de placa, el fluoruro, los selladores de fosetas y fisuras, y la nutrición, pueden proporcionar información esencial y reforzar el proceso de aprendizaje para todas las edades.

Actitudes del niño hacia la odontología: gustos y disgustos. (5)

Gustos.	Disgustos.
Sala de espera interesante, incluyendo libros de cuentos y de historietas, revistas y peceras.	Que se le haga esperar.
Música funcional.	Una sala de espera no atractiva.
Ser llamados por su nombre.	El olor del consultorio o del aliento del odontólogo.
Que el odontólogo hable mientras trabaja.	Los rollos de algodón.
Explicaciones de los procedimientos odontológicos, por el odontólogo.	El fresado
Mirar en un espejo, mientras el	La luz operatoria en los ojos.
	Las mentiras sobre un procedimiento doloroso.
	Que se burlen de él.

**Actitudes del niño hacia la odontología. Gustos y Disgustos.
Continuación.**

Gustos	Disgustos
Odontólogo trabaja.	Ser reprendidos por el odontólogo.
Tener una señal para que el odontólogo deje de fresar.	Que se le hagan preguntas cuando la boca esté abierta.
Que se le diga que ha sido un buen paciente.	Ser comparados por otros niños.
Un regalo compensatorio	Informes desagradables a los padres.

Sala de operaciones.

Es el ambiente principal de trabajo del odontólogo, de aquí la importancia de que los muebles sean de diseño ergonómico, especialmente los banquillos para el doctor y su asistente. La sala ordinaria debe tener como mínimo unas dimensiones de 3 por 3 metros, el equipo debe estar distribuido de modo que haya circulación fácil, de modo que el paciente debe ser capaz de entrar y salir sin tener que esquivar equipo, cordones eléctricos y mangueras (fig. 5-5).

Es indispensable una decoración acogedora y evitar el apiñamiento de aparatos y equipo (fig. 5-6 y 5-7).

Debe conservarse totalmente limpia y revisarla de manera constante para garantizar su aspecto.

Siéntese en ocasiones sobre el sillón para ver lo que ve el paciente durante el tratamiento, la lámpara de operaciones empolvada o las telarañas en el techo se ponen muy de manifiesto en esta posición.

En la época actual se tiende a instalar consultorios con más de un sillón dental (figs. 5-8 y 5-9), y este hecho se justifica cuando:

- ⊗ La ayudante o higienista pueden colaborar.
- ⊗ El dentista auxiliar puede utilizarlo.
- ⊗ Para preparar a un paciente antes de terminar con otro.
- ⊗ Cuando se le otorga mayor tiempo al paciente, para analizar algún trabajo.
- ⊗ Se concede todo el tiempo necesario a pesar de tener otro paciente, para que fragüen ciertos medicamentos o efectos químicos que se requieran, cuando hay un gran número de pacientes y se requiere agilidad o aceleridad para atenderlos.
- ⊗ Se usa simplemente como auxiliar en ciertos casos.

Sillón dental.

El centro de actividades de todos los procedimientos terapéuticos. Los aspectos más importantes del sillón son los que permiten el acceso a la cavidad bucal del paciente mientras el personal auxiliar se encuentra sentado en posición cómoda. (6)

Unidad dental.

Es el centro de control de los instrumentos rotatorios, el aparato de aspiración y la jeringa de aire y agua (fig. 5-10).

Periódicamente entre tres y seis meses los filtros de agua y aire se deben examinar, limpiar o cambiar. (6)

Banquillo.

El asiento debe ser amplio, cómodo y a una altura en que los pies no queden colgados y quede perfectamente sentado favoreciendo con ello que la circulación no se interrumpa. El respaldo debe ser rígido, a una angulación de noventa grados y que descansa la espalda en su posición dorsal baja. Dichos asientos pueden ser al piso con cuatro o cinco ruedas. (6)

Luz quirúrgica.

Es un factor importante en la visibilidad y se prefiere del tipo de techo. La luz debe emitir por lo menos mil doscientas bujías pie (doce mil novecientos doce luxes) de intensidad hacia la cavidad bucal cuando está a una distancia de noventa y dos centímetros de la cara del paciente.

Es importante para iluminar el campo operatorio sin que ocasione calor, sombras, movilidad, radio de giro que pueda centrarse en el campo bucal y sin reflejos que lastimen los ojos del paciente. (2 y 6)

Gabinetes.

Se puede lograr una gran eficiencia si se organizan los instrumentos y materiales auxiliares; guardando dentro de estos gabinetes los que se usan con mayor frecuencia.

Los gabinetes pueden ser de dos categorías: los que están sujetos a la pared y los móviles que pueden desplazarse sobre ruedas por la sala de operación. (2 y 6)

Escupidera.

Es donde el paciente escupe el agua y medicamentos líquidos que durante el acto operatorio se utilicen (fig. 5-11). Debe haber cuidado de que esta se encuentre limpia antes de que pase el paciente, ya que si se encuentra sucia o se asea frente a él, causa mala impresión. (6)

Lavabos.

Cualquier sistema que se adquiriera, ya sea con instalación de agua corriente o sin ella, es conveniente instalar el lavabo a la derecha y delante del área de trabajo. De esta forma estará cerca del operador, dando oportunidad de que el paciente vea cuando el dentista se lava las manos, detalles que vale la pena tener en cuenta para inspirar mayor confianza. (6)

Compresor de aire.

Es el corazón del consultorio dental, pues sin él, el consultorio queda paralizado.

La mayoría de los compresores requieren una revisión semanal del nivel de aceite en el sistema de bombeo, y el cual debe cambiarse cada seis meses. (2)

El compresor debe conservarse en la zona de almacenamiento, aunque su funcionamiento es en la sala de operaciones.

Esterilización.

El esterilizador y el instrumental, pueden conservarse en un lugar estratégico dentro de las sala de operaciones.

Radiografías.

Las radiografías deberán contar siempre con un espacio específico, así como la protección necesaria tanto para el paciente como para el personal que labora en el consultorio, mediante paredes reglamentarias (figs. 5-12 y 5-13).

Debe haber un examen periódico del equipo, para verificar la función adecuada (fig. 5-14).

Es muy importante que cuenten con la nitidez y calidad necesarias para un buen diagnóstico y para poder tener buenos registros de ingresos y control en nuestros tratamientos. (11)

La radiografía panorámica es muy útil en el examen de los niños, sobre todo porque elimina la falta de cooperación de algunos niños que no desean que se les coloque la película en la boca.

Esta técnica no está indicada para el diagnóstico de las lesiones cariosas o cambios mínimos en el espacio de la membrana periodontal.

Las indicaciones son para:

- ⊗ Observar la formación radicular.
- ⊗ Observar los disturbios de desarrollo dental.
- ⊗ Detectar problemas de erupción.
- ⊗ Observar regiones óseas mandibulares y maxilares.

La radiografía panorámica es considerada un suplemento y no un sustituto (fig. 5-15). Es necesario la presencia de una radiografía dentoalveolar o de mordida, para precisar un diagnóstico. (5)

Baños.

Es indispensable contar con dos baños, uno para los pacientes (fig. 5-16), y otro para los que laboran en el consultorio. Debe tenerse especial cuidado de la limpieza de este sector. (2)

Laboratorista.

En él recae la gran responsabilidad de ejecutar las órdenes del dentista en cuanto a los trabajos a elaborar.

Se deben considerar las siguientes situaciones para elegirlo:

- ☛ Seriedad en los plazos de la entrega del trabajo.
- ☛ Buena terminación de los trabajos.
- ☛ Utilización de los materiales solicitados.
- ☛ Utilización de normas establecidas para la elaboración del trabajo.
- ☛ Costos aceptables.
- ☛ Captación del gusto del profesional al elaborar los trabajos.
- ☛ Repetición de lo que no quede bien, sin que afecte la economía del profesional.

El odontólogo también debe saber:

- ⊗ Dar órdenes claras, de preferencia por escrito.
- ⊗ Aceptar errores cuando el laboratorista se los indique, con el ánimo de mejorar su trabajo.
- ⊗ Reconocer los aciertos del laboratorista.
- ⊗ No querer obligar al laboratorista a resolver casos imposibles.
- ⊗ Asegurar el respeto mutuo.

Para ordenar hay que saber como se hace el trabajo, que grado de dificultad presenta, cuánto tiempo se precisa para hacerlo y los elementos que le permitan realizar un trabajo acorde a las exigencias del caso. (11)

Es muy importante contar con un laboratorio en el consultorio. Éste deberá tener una muy buena organización, pues en él se realiza el vaciado de modelos, recortar aparatos y modelos, etcétera (fig. 5-17).

Área de Juego.

Debe ser tal que sirva a los intereses a todo tipo de niños. Los juguetes y las publicaciones pueden promover el interés del niño, reflejar una atmósfera hogareña e indirectamente transmitir al niño que el personal está interesado por él (figs. 5-18 y 5-19).

Hay muchas variedades de juguetes, prefiriendo los de tamaño grande, como: ladrillos para construir los cuales ha sido demostrado que son la mayor atracción para los niños de todas las edades; así como los animales rellenos, pizarrones, libros infantiles, (fig. 5-20), títeres de guante y otros juguetes que ayudarán al niño a identificarse con el medio; también sirven para evitar que los hermanitos se aburran y molesten. (1,3)

El Ambiente de los Niños.

Los pacientes mas jóvenes deben tener un sentimiento de aceptación si se trata de obtener una comunicación y cooperación óptima.

Los colores sólidos y brillantes establecen para el niño una sensación agradable de pertenencia.

Una música apenas audible y relajante en la sala de recepción tiene efectos reconfortantes en los padres y en los niños, y hace desaparecer la frialdad que a menudo se siente en una habitación silenciosa. Un sonido negativo de cualquier naturaleza puede despertar la ansiedad del niño; esto tiene significación en el equipo odontológico, de modo que funcione como esencial una muy buena aislación de ruido. Puede ayudar para reducir los sonidos el uso de alfombras, las cuales únicamente se pueden colocar en la sala de espera. Los sonidos vocales también deben ser cuidadosos.

Los niños notan decididamente los olores y les informarán de ello a los padres. El olor del formocresol y formaldehído que invaden el consultorio pueden resultar particularmente desagradables, así también como el aliento y los olores corporales del odontólogo y de su personal, los cuales suscitarán inevitablemente una reacción negativa.

Un sistema audiovisual utilizado para el entretenimiento de los niños y para la educación dental, puede ser herramienta valiosa para reducir al mínimo la ansiedad en los miembros más jóvenes de la familia. Hay una amplia variedad de sistemas audiovisuales y educativos de cintas y películas. Las caricaturas y otros programas de entretenimiento pueden ser útiles para aliviar la aprensión.

Algo que es muy importante para los pacientes infantiles es que están mucho más cómodos con otros niños que con adultos.

El uso de obsequios es útil para reforzar los sentimientos positivos hacia el consultorio, el propósito no es recompensar la buena conducta, sino demostrar "amistad"; por lo tanto no se debe negar el obsequio cuando el comportamiento haya estado lejos del ideal (fig. 5-21).

Algo que a los niños les gusta y les atrae, es tener un "Club Infantil sin Caries", en donde ellos pegan su foto cuando se ha terminado el tratamiento y ya no tienen caries; es algo que los estimula y cooperan porque quieren pertenecer a él. (1,3)

Honestidad y Responsabilidad.

La puntualidad que se le exija al paciente debe ser recíproca. Ambas partes deben poner lo que esté de su parte para llegar a un final satisfactorio.

La honestidad debe manifestarse en el cumplimiento del tipo de trabajo y de los materiales presupuestados.

Nunca se debe ofrecer un tipo de trabajo y colocar otro que no fue acordado o presupuestado. (2,15)

“Quien sea honesto en todas sus acciones, quien tenga capacidad profesional y quien sea responsable tiene asegurado en su futuro un prestigio profesional”.

CONCLUSIONES.

El éxito de todo organismo social depende de la buena organización de los recursos materiales, humanos y financieros

Puedo decir que para triunfar como profesionistas y en nuestro consultorio, debemos aprovechar al máximo nuestra capacidad, superarnos diariamente en el ámbito profesional para tener una tranquilidad de tipo económico, así como para conservar nuestra salud que debido a las tensiones diarias con nuestros pacientes se va deteriorando.

El odontopediatra debe tener interés sobre el buen manejo de recursos y mejoras para que pueda generar una buena consulta, por lo mismo debe tener buen conocimiento, disciplina e interés para que con ello pueda producir un beneficio para él y su equipo de trabajo, sin olvidar que la principal función del odontólogo es brindar una excelente atención al paciente.

La organización y cohesión que se obtenga en el consultorio influye en el ánimo de los papás y los niños, por lo tanto se debe lograr un ambiente íntegro que junto con las responsabilidades cotidianas, se cumplirá este esfuerzo dando por resultado un consultorio agradable y productivo.

Sabemos que los pacientes que asisten con nosotros vienen a nuestro consultorio a ser examinados, pero también a examinarnos, por lo que, debemos lograr que tanto los papás como los niños confíen en lo que decimos y hacemos para que puedan elegirnos como su **"DENTISTA"**.

ANEXO
FIGURAS Y FOTOGRAFÍAS

(Nombre del Doctor) (Especialidad)	
Rp.	
Cédula	(Dirección) (Teléfonos)

Fig.1-1. Receta.

(Nombre del Doctor) (Especialidad)	
(Dirección)	(Teléfonos)
<i>Agradece su confianza al haber referido al Paciente Y reitera su consideración y afecto.</i>	

Fig.2-1. Tarjeta de agradecimiento.

(Nombre del Doctor)	Le recordamos que durante este
(Especialidad)	mes deberá ser examinado en
(Dirección)	este consultorio.
(Teléfonos)	
	Favor de hacer su cita con anticipación.
Atentamente.	

Fig. 2-2. Recordatorio de cita periódica.

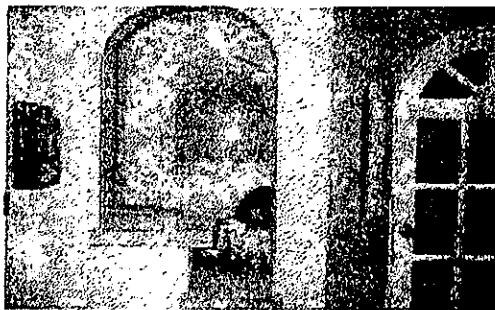


Fig. 3-1. Una recepcionista feliz y eficiente transmite a los pacientes y a sus padres deseo de que estén cómodos, y así sentirse bienvenidos.



Fig. 3-2. Una recepción limpia y ordenada siempre causa buena impresión.



Fig. 3-3. La asistente dental ayuda al odontólogo junto al sillón.



Fig. 3-4. El odontólogo debe ser cortés y hablar durante el tratamiento con el niño como de una persona a otra.



Fig. 3-5. El odontólogo debe coordinar la forma de su consultorio, de tal manera que pueda crear un medio placentero para él mismo.

(Nombre del Doctor) (Especialidad)
Se pone a sus órdenes en su nuevo consultorio ubicado en:
(Dirección) (Teléfonos)

Fig. 4-1. Forma de aviso de apertura.

(Nombre del Doctor) (especialidad)	
(Dirección)	(Teléfonos)

Fig. 4-2. Tarjeta de presentación.

(Nombre del Doctor)
(Especialidad)

(Dirección) (Teléfonos)

Permítame en primer lugar expresarle mi agradecimiento y el de mi personal por haber elegido nuestro consultorio para llevar a cabo el tratamiento dental de su hijo(a). Puedo asegurarle que aquí todos haremos lo necesario para justificar su confianza en nosotros.

Permítame también decirle que la filosofía básica de mi consultorio es la preventiva. En términos prácticos esto significa que no sólo vamos a efectuar las restauraciones indispensables, sino que así mismo vamos a tratar de ayudarlo a conservar sus dientes naturales en condiciones estéticas y funcionales aceptables.

La odontología moderna ha producido nuevos métodos que hacen el tratamiento dental, si no placentero, por lo menos indoloro, rápido y eficiente. También ha proporcionado, por fortuna, nuevos métodos para prevenir la aparición o desarrollo de caries y otras enfermedades de la boca.

Con su cooperación estoy convencida que nos será perfectamente posible cumplir el objetivo del que mi consultorio está más orgulloso: " Impedir la pérdida de dientes".

Muy cordialmente

Fig. 4-3. Hoja de agradecimiento por aceptación del tratamiento.

(Nombre del Doctor)
(Especialidad)

(Dirección) (Teléfonos)

Sr. (a)

Le estamos muy agradecidos por haber depositado su confianza en nosotros para la evaluación del tratamiento de su hijo (a).

Así mismo, hemos realizado una evaluación del mismo, y le comunicamos que su presupuesto asciende a la cantidad de \$.....
(\$.....).

Si este presupuesto es aceptado le agradeceríamos se ponga en contacto con su servidora para hacer la programación de citas, para así facilitar la efectividad del mismo.

Atentamente.
.....

Fig. 4-4. Hoja de presentación de presupuesto, la cual está a cargo de la recepcionista.



Fig. 4-8. Perdona, ¿es Ud. Paciente viejo?



Fig. 4-9. Disculpe, el doctor se encuentra en una convención.

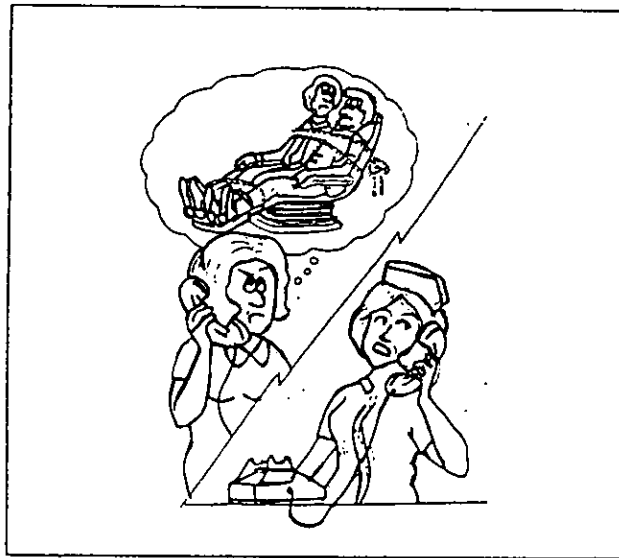


Fig. 4-10. Disculpe pero el Dr. está atorado con un tratamiento y no le puede contestar.



Fig. 4-11. Técnica decir-mostrar-hacer.



Fig. 4-12. Es útil decirle al niño que utilice una señal como levantar la mano, para llamar la atención cuando algo le esté molestando.

Nombre _____		
Fecha _____		
Presupuesto \$ _____		
Fecha	Saldo	Firma
_____	_____	_____
_____	_____	_____
ACEPTO Y PAGARÉ _____		

Fig. 4-13. Tarjeta de cobro.



Fig. 5-1. El ambiente del consultorio debe ser agradable, cómodo, que ayude a los niños y a sus padres a disminuir la ansiedad.

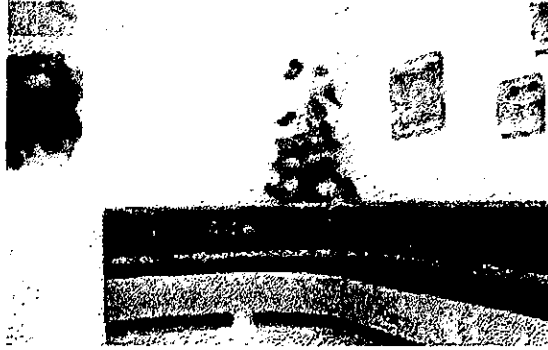


Fig. 5-2. Ambiente dental confortable.

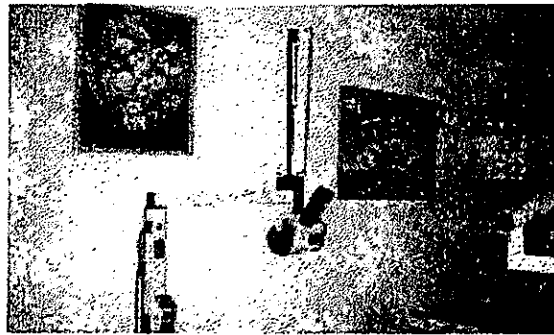


Fig. 5-3. Los temas infantiles ayuda para que los niños se distraigan de la visita odontológica.



Fig. 5-4. Las peceras en el gabinete dental provocan una distracción y relajamiento en los pacientes infantiles.

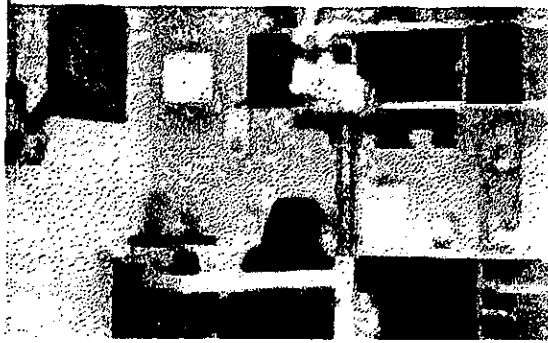


Fig. 5-5. La sala operatoria deberá ser amplia, en donde los pacientes, operador y asistentes puedan circular libremente.



Fig. 5-6. Cámara de circuito cerrado de televisión.



Fig. 5-7. A través del monitor los padres podrán observar el procedimiento efectuado en su hijo sintiendo mayor tranquilidad. Así mismo el paciente sabe que sus padres lo están observando, obteniendo una mayor cooperación en el niño.



Fig. 5-8 y 5-9. El concepto de la atención odontológica del niño en ambientes de trabajo abiertos, permite desarrollar en ellos confianza y personalidad.



Fig. 5-10. Unidad dental.



Fig. 5-11. Es una gran ventaja contar con un sistema para enjuagarse sin usar vaso, pues en cierto grado ayuda a la economía de nosotros.

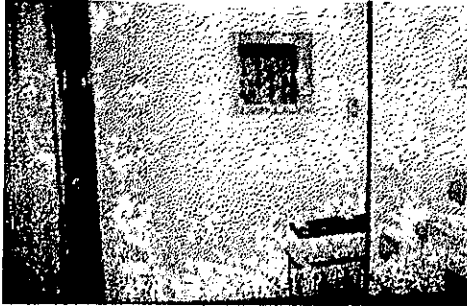


Fig. 5-12. Para tomar las radiografías se debe tener protección para la radiación como son las paredes y un cristal con plomo, por el cual observaremos al paciente que no se mueva al tomar la radiografía.



Fig. 5-13. El operador maneja el aparato de rayos "X" observando desde afuera al paciente, y así él se protege de la radiación.



Fig. 5-14. Es necesario dar al niño, una orientación inicial de cómo comportarse durante la exposición radiográfica.



Fig. 5-15. Posición del paciente para la toma de una radiografía panorámica.



Fig. 5-16. Un sanitario limpio es indispensable para el paciente infantil, así como su tamaño para su mayor comodidad.

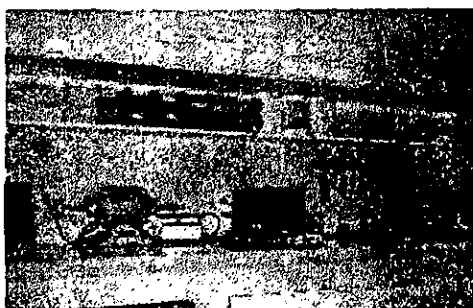


Fig. 5-17. Un laboratorio es indispensable para todos los trabajos que en la sala operatoria no se puedan realizar.



Fig. 5-18. Se deben dar regalos compensatorios para reforzar los sentimientos positivos hacia el consultorio y así demostrar amistad.



Fig. 5-19. Para evitar aburrimiento y disminuir las tensiones, el niño debe ser entretenido en momentos previos a su atención.

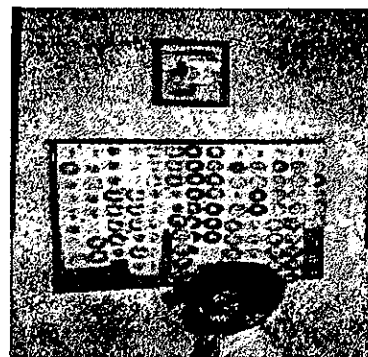


Fig. 5-20 y 5-21. En el interior del ambiente odontológico el niño progresivamente va tomando confianza independizándose de sus padres, por eso es recomendable tener lecturas de cuentos infantiles, hojas y cuentos para iluminar.

BIBLIOGRAFÍA.

1. BARBER, Thomas K. "ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA" Editorial El Manual Moderno. 1985. P.p. 1-6.
2. BATRES, Edmundo. "PRÁCTICAS ERGONÓMICAS EN ODONTOLOGÍA" Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. México. 1982.
3. BRAHAM, Raymond. "ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA". Editorial Médica Panamericana. Buenos Aires, Argentina. 1987. P.p. 439-460.
4. BUSTO DÍAZ, ARTURO. "APUNTES DE ADMINISTRACIÓN". Instituto Mexicano de Administración Bancaria. L.A.E.
5. CASTILLO, Ramón. "MANUAL DE ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA". Actualidades Médico Odontológicas Latinoamericana, C.A. 1996. Pags. 22,33,46,47 y 83.
6. CHASTEEN, Joseph. "PRINCIPIOS DE CLÍNICA ODONTOLÓGICA". Editorial El Manual Moderno. 1981. P.p. 75-99.
7. FINN, Sidney. "ODONTOLOGÍA PEDIÁTRICA". Nueva Editorial Interamericana. 4ª. Edición. México D.F. 1988. P.p. 1-13 y 26-28.

8. KILPRATRICK. "WORD SIMPLIFICATION IN DENTAL PRACTICE".
Thord Edition. W.B. Saunders Company Philadelphia.
9. McDONALD, Ralph. "ODONTOLOGÍA PARA EL NIÑO Y EL ADOLESCENTE". Editorial Mundi. 2ª. Edición. P.p. 501-522.
10. MENDEZ, José. "ECONOMÍA DENTAL. METODOLOGÍA DEL TRABAJO". Editorial Mundi. 3ª. Edición. Buenos Aires, Argentina. P.p. 79-113.
11. VILLAVICENCIO, José. "ORTOPEDIA DENTOFACIAL. UNA VISIÓN MULTIDISCIPLINARIA". ACTIVIDADES Médico Odontológicas Latinoamericana, C.A.. Tomo II. 1ª. Edición. 1997. P.p. 839-851.
12. Revista "DENTISTA Y PACIENTE". ERGONOMÍA: COMODIDAD POR DISEÑO". Volumen- 1. No.- 5. P.p. 8-10.
13. Revista "DENTISTA Y PACIENTE". "LA FILOSOFÍA DEL CONSULTORIO DENTAL". Volumen-1. No.-9. 1993. Págs. 9y10.
14. Revista "DENTISTA Y PACIENTE" "DISEÑANDO EL CONSULTORIO O CLÍNICA DENTAL". Volumen-1. No.-11. Págs. 11 y 12.

15. Revista "ADM XLIII/6". "PLANTEAMIENTOS ERGONÓMICOS PARA EL PERSONAL AUXILIAR DEL CONSULTORIO DENTAL". Noviembre –Diciembre. 1986. P.p. 226-231.
16. Revista "ADM XXXVI/3". "EL MANEJO DE LA PAPELERÍA ADMINISTRATIVA EN EL CONSULTORIO DEL ODONTÓLOGO MODERNO". Mayo – Junio. 1979. P.p. 272-291.

Nuestra carrera es un eterno comenzar que nunca termina, porque cada vez que te acercas te alejas un poco más.

**ESTA TUBA NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**