

**TÉCNICO SUPERIOR  
EN HIGIENE  
BUCODENTAL**



# **Recepción y logística en la clínica dental**

**COORDINADORAS**

Teresa Ogallar Aguirre  
Laura Piñas Caballero



# Contenido

## **Capítulo 1**

**Organización de las actividades en la unidad o clínica dental**

## **Capítulo 2**

**Aplicación de procesos para la recepción de pacientes**

## **Capítulo 3**

**Gestión de ficheros de pacientes**

## **Capítulo 4**

**Gestión de la documentación clínica**

## **Capítulo 5**

**Realización de la preparación y puesta en marcha de equipos**

## **Capítulo 6**

**Organización de la adquisición y almacenamiento de material e instrumental**

## **Capítulo 7**

**Aplicación de normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental**

La **odontología** es la especialidad médica que se encarga del **diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades del aparato estomatognático**; este sistema incluye los dientes, la encía, la lengua, el paladar, la mucosa oral, las glándulas salivales y otras estructuras anatómicas implicadas, como labios, amígdalas, orofaringe y articulación temporomandibular.

Es en la **Ley 10/1986**, de 17 de marzo, sobre Odontólogos y otros profesionales relacionados con la salud dental, donde se regulan las bases para el ejercicio profesional en el ámbito dental. Esta ley se desarrollaría y ampliaría posteriormente en el **Real Decreto 1594/1994**, de 15 de julio.



<https://www.boe.es/eli/es/rd/1994/07/15/1594/dof/spa/pdf>

Real Decreto 1594/1994



<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1986-7436&p=20130725&tn=2>

Ley 10/1986, de 17 de marzo

La ley se dirige a la creación y estructuración de las especializaciones profesionales sanitarias de odontólogos, protésicos dentales e Higienistas Bucodentales con la finalidad de hacer posible y efectiva la atención en materia de salud dental de toda la población.

En función de la normativa vigente, se rigen las funciones de cada una de las profesiones. Posteriormente, se estructura en función de este tipo de desempeños el **trabajo** en general de la **clínica dental**.

Desde un punto de vista de la gestión, la clínica odontológica recoge parte de una clínica convencional y una parte propia derivada de su carácter especial (rayos X, productos de deshecho propios).



Ya en 1990  
la OMS

registraba un cambio de tendencia desde una odontología intervencionista hacia otra una odontología más orientada a la prevención.

## I. SERVICIOS Y CLÍNICAS PARA LA ASISTENCIA DENTAL

La Organización Mundial de la Salud (OMS) emite en el año 1990 un informe en el que habla sobre la salud bucodental en los países desarrollados. En este informe menciona la tendencia de cambio entre la **odontología intervencionista** (odontología de tratamiento restaurador, extracciones, etc.) hacia la odontología preventiva, en la que evitar las enfermedades sea el cometido principal. El futuro augurado por la OMS para los equipos y clínicas de salud se basará, por tanto, en la promoción de hábitos saludables de alimentación e higiene más que en la realización de tratamientos para reparar los problemas.



[https://www.boe.es/eli/es/0/1982/09/14\(4\)/def/spa/pdf](https://www.boe.es/eli/es/0/1982/09/14(4)/def/spa/pdf)

Normas ELI. Estado

## 2.2. El odontólogo o estomatólogo

La Real Orden de 21 de marzo de 1901 crea el título de Odontólogo. Posteriormente, la Orden de 25 de agosto de 1948 dispone que “la escuela de Odontología se denomine Escuela de Estomatología”, y se crean los títulos de Doctor y Licenciado Médico Estomatólogo. Esta norma elimina el título de Odontólogo para dar paso a una especialidad de la medicina denominada Estomatología.

En el año 1986, por exigencias de la entrada de España en la Unión Europea, se publica una nueva normativa, la Ley 10/1986, de 17 de marzo, sobre Odontólogos y otros profesionales relacionados con la salud dental, que vuelve a separar esta especialización de la medicina que se acredita con un título universitario de Licenciado en Odontología.

El odontólogo o estomatólogo es la persona responsable de **organizar y gestionar la clínica dental** y tiene capacidad profesional para ejercer todas las actividades de prevención, diagnóstico y tratamiento de las alteraciones y enfermedades de los dientes, boca, maxilares y tejidos anexos. Asimismo, cuenta con atribuciones para **prescribir los medicamentos, prótesis dentales y productos sanitarios** que corresponden a su ejercicio profesional. Para llevar a efecto con garantías la realización de estas funciones se encuentra habilitado, además, para la administración de anestesia local (Tabla 1). Todas estas funciones se encuentran recogidas en la mencionada ley y no son delegables.

Otros procedimientos sí pueden ser delegados en personal auxiliar (auxiliares dentales e Higienistas) siempre y cuando se encuentren bien entrenados y sean supervisados finalmente por el odontólogo.

Dentro del equipo odontológico, es el odontólogo quien generalmente asume el papel de director del equipo regulando y supervisando las funciones del resto.

TABLA 1

Resumen de funciones del odontólogo

Funciones preventivas	Funciones rehabilitadoras	Otras funciones
Revisión poblacional	Tratamiento de las enfermedades y anomalías dentarias	Prescripción de medicamentos
Fluorizaciones	Prescripción de prótesis dentales	Administrar anestesia local
Selladores	Prescripción de medicamentos	

### 2.2.1. La odontología y las especializaciones

La odontología en los últimos años se ha dividido en especializaciones para abarcar conocimientos más profundos de determinadas materias consideradas específicas, dejando determinadas áreas de la odontología más comunes como "odontología general", donde se engloban principalmente tratamientos restauradores dentales simples y algunas labores preventivas.

A pesar de la gran aceptación de las especialidades odontológicas, realmente en España no existe una regulación específica de las mismas, siendo extensible la de la Unión Europea, que únicamente reconoce como especialidades dos: la **ortodoncia** y la **cirugía bucal**.

Otras especialidades como implantología, prostodoncia, endodoncia o periodoncia se encuentran hoy día sin reconocimiento legal.

#### RECUERDA QUE

*Actualmente, en España el título de Estomatólogo ya no puede cursarse, por lo que únicamente queda vigente el de Odontólogo.*

### 2.3. El Higienista Bucodental

La profesión de Higienista Bucodental debe su formación al **Dr. Alfred Fones**, quien a finales del pasado siglo consideró que existía una serie de funciones que podrían ser realizadas por profesionales cualificados que no fuesen los odontólogos, y de esta manera colaborar en las distintas tareas con estos últimos o realizar tareas por su cuenta.

La profesión de Higienista Bucodental aparece en España en 1986, cuando se crea el título de formación profesional de segundo grado con la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias. Entre las funciones del Higienista Bucodental (desarrolladas siempre bajo supervisión del odontólogo) se encuentran, divididas en función del área, las siguientes:

- 】 Funciones en materia técnico asistencial:
  - ▶ Aplicar fluoruros tópicos.
  - ▶ Colocar y retirar hilos retractores.
  - ▶ Colocar selladores con técnicas no invasivas.
  - ▶ Realizar pulido de obturaciones.
  - ▶ Colocar y retirar el dique de goma.
  - ▶ Eliminar cálculos y tinciones dentales.
  - ▶ Toma de impresiones y radiografías.
  - ▶ Realización de blanqueamientos.
- 】 Funciones en salud pública:
  - ▶ Recoger datos acerca del estado de la cavidad oral para su uso en clínica o epidemiología.
  - ▶ Educación sanitaria, proporcionando instrucciones de higiene y control de la dieta.
  - ▶ Realizar exámenes bucodentales a la población.
- 】 Actividades administrativas:
  - ▶ Colaborar con el equipo bucodental en la programación y organización de las agendas y registro de los datos.

#### RECUERDA QUE

*El Dr. Alfred Fones fundó la primera escuela de higienistas dentales en Baltimore, y desde entonces muchos países han implementado esta titulación entre sus currículos.*



<https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-21340-consolidado.pdf>

Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias



**RECUERDA QUE**

*El recepcionista es la primera persona que ve el paciente al entrar a la clínica dental, por lo que su presencia es de suma importancia.*

## 2.4. El auxiliar dental

La titulación de auxiliar dental no se encuentra reconocida por el Ministerio de Educación, por lo que las labores de estos profesionales las asumen, generalmente, auxiliares de enfermería.

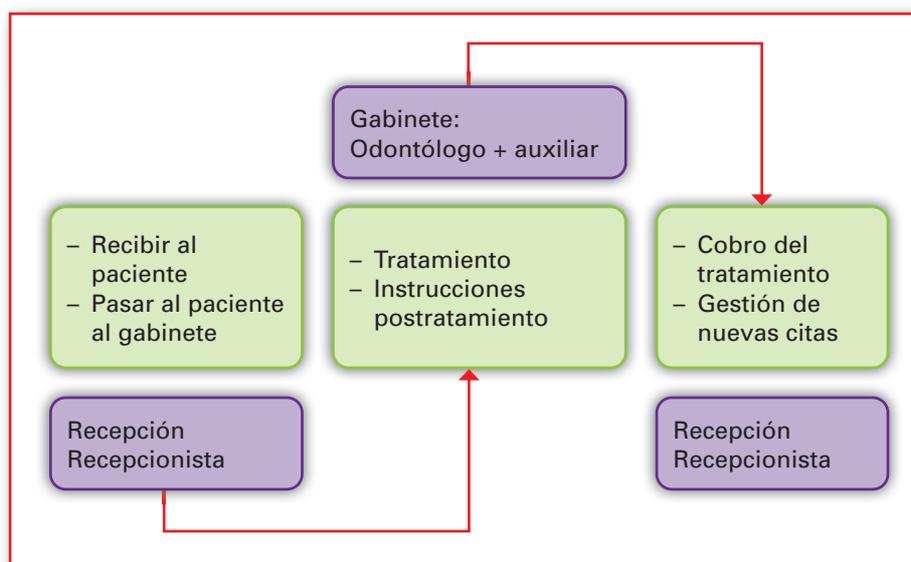
El personal auxiliar puede ser más o menos numeroso en función del tamaño de la clínica dental, su capacidad de asistencia y del tipo de servicios ofrecidos. Es, junto con el Higienista Bucodental, el encargado de prestar asistencia al odontólogo-estomatólogo.

Las principales funciones del personal auxiliar en la clínica dental son:

- 】 Acomodar a los pacientes.
- 】 Preparación de materiales y su almacenamiento.
- 】 Limpieza, desinfección y esterilización del instrumental.
- 】 Control del equipamiento y mobiliario.
- 】 Trabajo “a cuatro manos”, que consiste en facilitar la visión, retraer tejidos blandos, cambio de instrumental, aspiración.

## 2.5. El recepcionista

Es un profesional que normalmente solo existe en consultas grandes. Sus labores básicas son: control y gestión de citas, archivo y gestión de expedientes, elaboración de presupuestos y facturas, realización de pedidos, recepción y despedida de los pacientes, envío de recordatorios a estos y control de las citas (Figura 1). Generalmente, esta función puede ser desempeñada por un auxiliar administrativo o un auxiliar de clínica.



**Figura 1.** Diagrama de flujo de los pacientes en la clínica dental.

fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. Según la pirámide de Maslow, dispondríamos de las necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización (Figura 1).

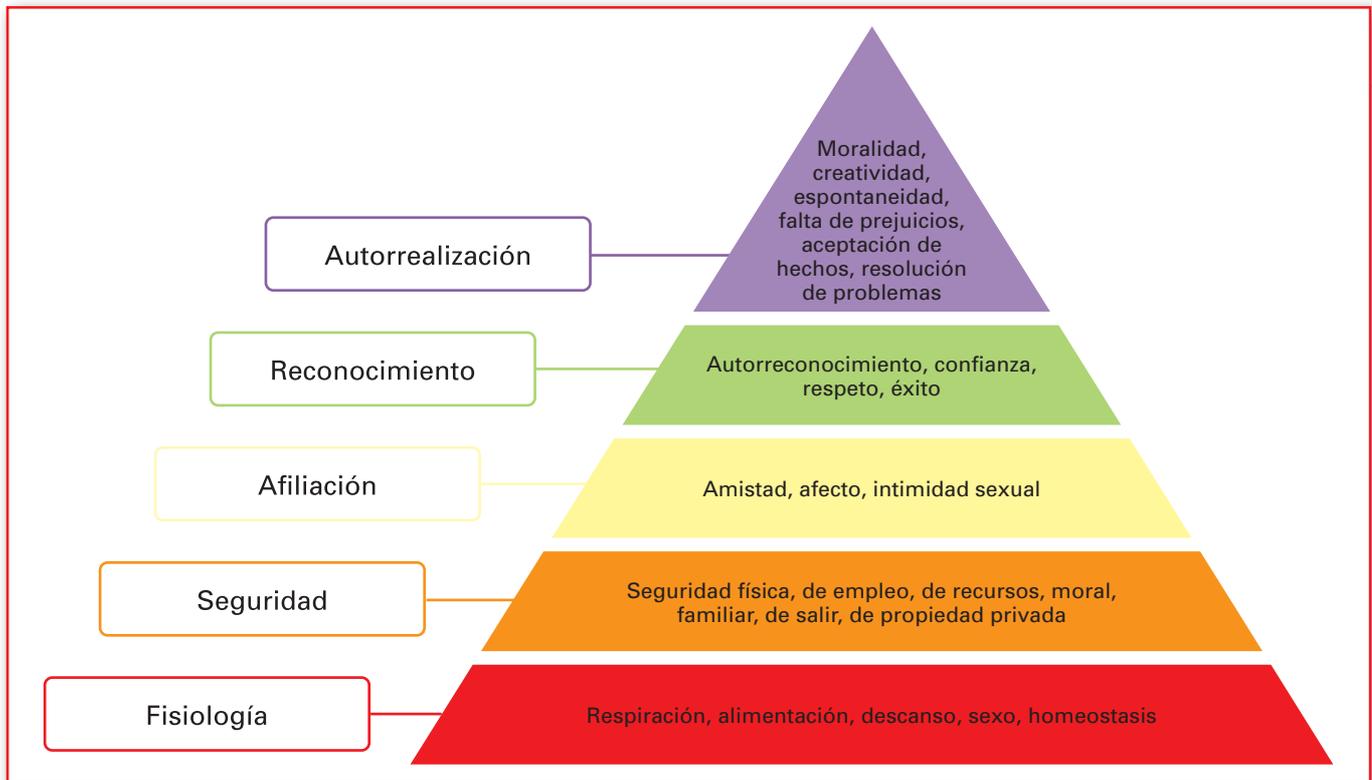


Figura 1. Pirámide de Maslow de las necesidades sociales (autores: Finkelstein J, Salazar M [CC BY-SA 3.0] / Wikimedia Commons).

En odontología, y en las empresas en general, es primordial **conocer al personal y sus necesidades** para encontrar la motivación que le incentivará. El personal motivado es un personal que transmite conformidad con su puesto de trabajo y el desempeño de sus funciones y, por ello, transmitirá al paciente un clima de seguridad.

### Empatía

La empatía es la capacidad para **ponerse en el lugar del otro** y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. Las personas con una mayor capacidad de empatía son las que mejor saben “leer” a los demás. Son capaces de captar una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc. La empatía requiere, por tanto, prestar atención a la otra persona, aunque es un proceso que se realiza en su mayor parte de manera inconsciente. A pesar de ser un proceso inconsciente, una persona puede mejorar su capacidad de empatía observando a los demás y prestándoles toda su atención.

En el trato con las personas en el entorno laboral de una clínica odontológica, la empatía del profesional con el paciente le transmite confianza

#### RECUERDA QUE

*La motivación puede ser positiva (dar incentivos cuando se realizan logros) o negativa (mediante castigos o restricciones).*

- ▶ Asistencia urgente: es aquella que no se encuentra en el libro de citas o se incluye de forma excepcional. Su carácter urgente hace que deba prestarse de inmediato.

▶ **Asistencia en función del procedimiento odontológico:**

- ▶ Asistencia preventiva: es la que se realiza para evitar lesiones dentales. En ella se engloban los programas de fluorización, selladores o revisiones periódicas.
- ▶ Asistencia restauradora: es aquella en la que se realizan tratamientos en los pacientes para lograr restituir la función oral. Entre ellos se encuentran las obturaciones, las endodoncias y las prótesis (Figuras 2 y 3).



Figuras 2 y 3. Imágenes de confección de una prótesis dental (tratamiento rehabilitador).

### 1.3. Criterios que determinan la calidad en la atención a personas

Definir lo que se entiende por calidad es una tarea difícil, ya que su entendimiento es único para cada una de las actividades profesionales. Existen numerosas definiciones de calidad y otras tantas respecto a su aplicación a la asistencia sanitaria. El concepto inicial viene de la industria, donde comenzó a entenderse como la "capacidad de un producto para cumplir con la finalidad para la que se ha hecho, y ello con el menor coste posible". Este concepto inicial se ha extrapolado a todas las instituciones y profesiones, sufriendo una evolución a lo largo del tiempo y del medio al que se refiere. Hoy día se puede definir la calidad en odontología como tener el recurso adecuado, el mejor posible, en el momento oportuno y adaptado al paciente, ofreciéndole el producto de más alta gama con un coste razonable.

Existe una serie de criterios básicos que determinan la calidad en la atención a personas:

- ▶ **Efectividad:** el proceso que se realice sobre la persona debe resolver el problema por el que ha acudido.
- ▶ **Eficacia:** la consecución de la resolución del problema debe ser lo más rápida posible; cuanto más simple sea el tratamiento empleado

**RECUERDA QUE**

*Ya los fenicios, egipcios y otras civilizaciones antiguas se habían preocupado por establecer normas y ciertos controles, que podíamos considerar "de calidad", en los productos y en los negocios.*

para lograr la consecución del objetivo, mayores serán los beneficios y menor la sensación de pérdida de tiempo para el paciente.

- › **Eficiencia:** es un concepto que se refiere a la relación entre coste y calidad: se trata de ofrecer la mayor calidad al menor coste posible.
- › **Satisfacción del cliente:** es la medida en que la atención recibida por el paciente es aceptada por quien la recibe.
- › **Accesibilidad:** es la facilidad con la que el paciente puede acceder al tratamiento; en el caso de la odontología, es clave la adecuación de la agenda a las demandas de aquel.
- › **Calidad científico-técnica:** nivel de aplicación de los avances tecnológicos del campo de especialización en los tratamientos de rutina; supone una actualización continua de los profesionales y los tratamientos para lograr la mejor atención.
- › **Adecuación:** el tratamiento debe ser el que necesita el paciente, es decir, debe cubrir sus necesidades sin sobrepasarlas: es un principio que intenta evitar los sobretamientos (Figura 4).



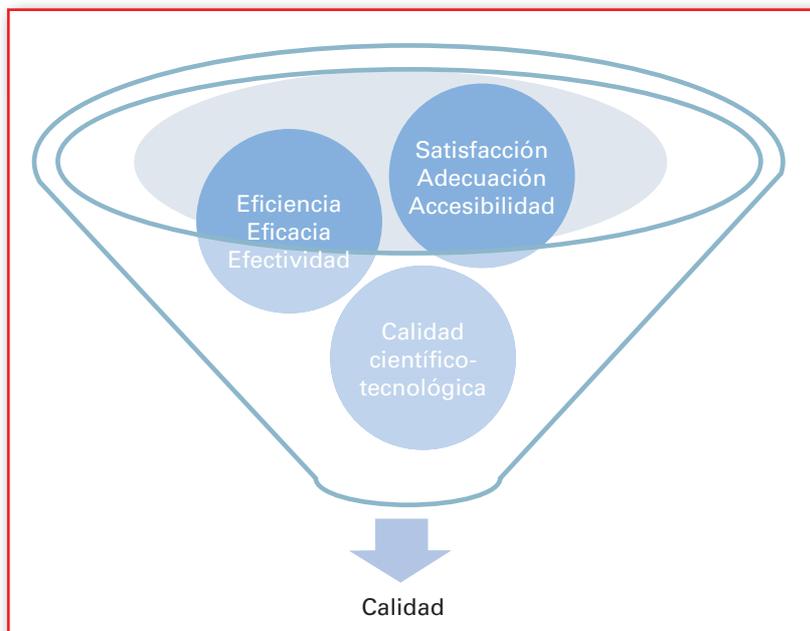
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2002-22188>

Ley 41/2002, de 14 de noviembre



<http://www.boe.es/boe/dias/2003/05/29/pdfs/A20567-20588.pdf>

Ley 16/2003, de 28 de mayo



**Figura 4.** Componentes de la calidad asistencial.

## 1.4. Normativa vigente

La normativa vigente sobre la atención a los pacientes en odontología se recoge en tres documentos, que se citan a continuación:

- › Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Medidas de protección básicas según la OMS:



<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

Medidas de prevención en situaciones normales:



[https://www.mscbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/COVID19\\_como\\_protegerse.pdf](https://www.mscbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/COVID19_como_protegerse.pdf)

**¿Qué puedo hacer para protegerme del nuevo coronavirus y otros virus respiratorios?**

- Lávate las manos frecuentemente y meticulosamente**
- Al toser o estornudar, cúbrete la boca y la nariz con el codo flexionado**
- Utiliza mascarilla higiénica cuando no sea posible mantener la distancia de seguridad o en el transporte público**
- Usa pañuelos desechables para eliminar secreciones respiratorias y tíralos tras su uso**
- Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión**
- Utiliza mascarilla higiénica cuando no sea posible mantener la distancia de seguridad o en el transporte público**
- Mantén al menos 1,5 metros de distancia entre personas**
- Si presentas síntomas, aíslate en tu habitación y consulta cómo actuar en la web del Ministerio de Sanidad**

22 junio 2020  
 Consulta fuentes oficiales para informarte:  
[www.mscbs.gob.es](http://www.mscbs.gob.es)  
[@sanidadgob](https://twitter.com/sanidadgob)

**ESTE VERANO**  
**¡JUNTOS SOMOS UNIDOS!**

Con la nueva normativa frente a la COVID-19, se han modificado algunas pautas a la hora de acudir a una clínica dental. Será obligatorio el uso de mascarilla (homologada), no usar complementos como, por ejemplo, collares, relojes, pendientes, etc., y se evitará, dentro de lo posible, acudir a la clínica sin acompañante.

Al llegar a la clínica, el paciente deberá desinfectarse las manos, se le tomará la temperatura, y evitará el contacto con elementos de la propia clínica, respetando siempre la distancia de seguridad con respecto a otros pacientes e, incluso, se le proporcionarán elementos EPI (Equipo de Protección Individual), como pueden ser los cubrezapatos desechables, guan-

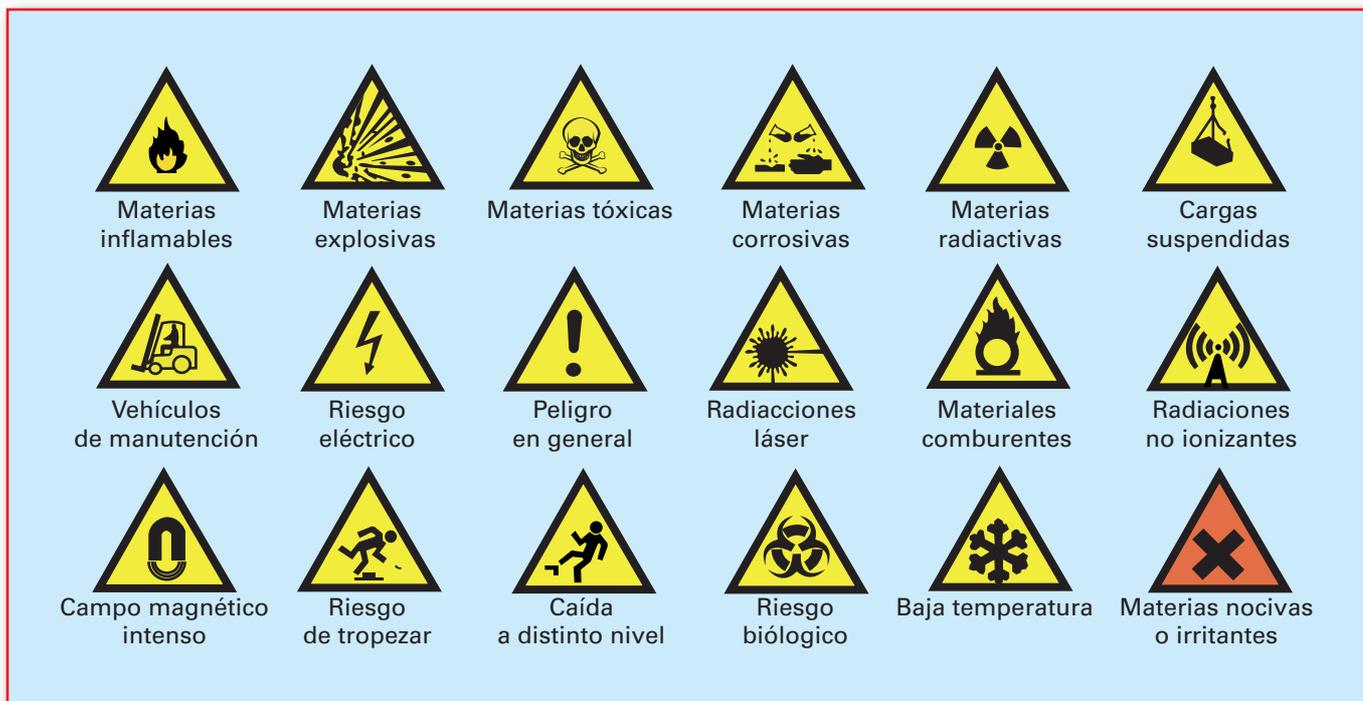


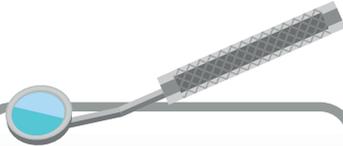
Figura 6. Señales de advertencia.

» **Señales de obligación:** nos indican que debemos realizar una acción para evitar posibles accidentes. Tienen forma redonda y fondo azul que debe cubrir al menos el 50 % de la señal (Figura 7).



Figura 7. Señales de obligación.

» **Señales de salvamento y socorro:** nos advierten del lugar donde se encuentran las salidas de emergencia, lugares de primeros auxilios o de llamadas de socorro, duchas, etc. Tienen forma rectangular o cuadrada con un fondo verde que debe ocupar al menos un 50 % de la señal (Figura 8).



**RECUERDA QUE**

*Las puntas de gutapercha y de papel se clasifican con el mismo código de colores que las limas de endodoncia.*

Se encuentran, además, codificadas en función de un código de colores ISO que nos indica el diámetro de la lima. Esta codificación es la siguiente:

Número	Diámetro (mm)	Código de color del mango
06	0,06	Rosa
08	0,08	Gris
10	0,1	Violeta
15	0,15	Blanco
20	0,20	Amarillo
25	0,25	Rojo
30	0,30	Azul
35	0,35	Verde
40	0,40	Negro
45	0,45	Blanco
50	0,50	Amarillo
55	0,55	Rojo
60	0,60	Azul
70	0,70	Verde
80	0,80	Negro
90	0,90	Blanco
100	1,0	Amarillo
110	1,10	Rojo
120	1,20	Azul
130	1,30	Verde
140	1,40	Negro

» **Localizadores de ápices:** instrumentos que detectan el ápice de la raíz por medición eléctrica.



**Figura 23.** Jeringa de irrigación de endodoncia.

» **Tiranervios:** instrumentos de uso manual similares a las limas y codificados con un sistema de colores parecido al de estas. Su función no es limar los conductos, sino eliminar la pulpa radicular.

» **Instrumental de irrigación:** cánulas que llevan incorporadas agujas flexibles y en las que se introduce hipoclorito sódico al 1 %. Sirven para limpiar el conducto de gérmenes y eliminar de la pared radicular los restos que se producen al limarla (Figura 23).

- › Es importante que se adapte a los **requisitos legales**, en particular los de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.
- › Deben hacerse copias de seguridad de las bases de datos de forma sencilla y habitual, para **no perder nunca datos** de nuestros pacientes.
- › Debe encontrarse **protegido** frente a los errores accidentales, de modo que el borrado de datos sea complejo.



<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>

Ley Orgánica 15/1999,  
de 13 de diciembre

## RESUMEN

- ✓ En este capítulo, el alumno ha revisado los principales conceptos claves relativos a la **organización de las actividades** en el seno de una clínica dental; asimismo, ha aprendido a diferenciar las principales **modalidades**, a identificar los principales integrantes del **equipo profesional**, a reconocer la distribución de **funciones** y a prever la **carga de trabajo** posible.
- ✓ Existen diferentes tipos de clínica dental en función de su actividad principal (**preventiva o rehabilitadora**). Los integrantes del equipo de salud bucodental son los encargados del desempeño de las funciones, siendo los principales: **odontólogo, cirujano maxilofacial, protésico dental, recepcionista, Higienista Bucodental y auxiliar dental**. Cada uno de ellos tiene unas funciones específicas recogidas en el marco legal correspondiente.
- ✓ El trabajo en la clínica dental genera una serie de **residuos** que deben ser cuidadosamente eliminados, y por ello en este capítulo han sido descritos y catalogados en función de su **modo de eliminación**.
- ✓ Es de vital importancia también la adaptación de los horarios en función de los tiempos de trabajo. Para ello, y para facilitar la labor del día a día, se utilizan diferentes **programas informáticos**. En este capítulo se han descrito sus principales características y algunos datos que ayudarán a seleccionar el más adecuado para la clínica.
- ✓ Todos estos conceptos son fundamentales para posteriormente ejercer las principales técnicas de la profesión (de forma autónoma o auxiliando al especialista en odontología).

**3. El sistema de gestión de la base de datos permite al usuario:**

- a) Un fácil acceso a los datos contenidos en la base.
- b) El acceso a la información por parte de múltiples usuarios.
- c) Manipular los datos de la base para obtener información.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

**4. Las consultas de selección de una base de datos:**

- a) Recuperan los datos.
- b) Hacen que los datos estén disponibles para su uso.
- c) Las respuestas a y b son correctas.
- d) Realizan una consulta con los datos.

**5. ¿Qué se puede decir de una macro de una base de datos?:**

- a) Contiene una acción que ejecuta una tarea.
- b) Se puede considerar un sistema operativo simplificado.
- c) Son objetos que sirven para aumentar la funcionalidad de las bases de datos.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

**6. Respecto a una copia de seguridad, identifica la respuesta correcta:**

- a) Es un conjunto de fichas de pacientes.
- b) Es útil ante eventos para recuperar los sistemas informáticos.
- c) Es una copia de la facturación diaria.
- d) Debe hacerse una vez al año.

**7. Los objetivos del almacenaje de datos de los pacientes en los ficheros de las clínicas odontológicas son:**

- a) Función asistencial y administrativa.
- b) Función docente e investigadora.
- c) Control de calidad.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

**8. Los antecedentes personales de los datos clínicos del paciente son:**

- a) Las enfermedades que puede presentar en algún momento.
- b) Las enfermedades de sus familiares más próximos.
- c) Las enfermedades padecidas por el paciente.
- d) Los datos de alergia.



## SOLUCIONES

### EVALÚATE TÚ MISMO



[http://www.aranformacion.es/\\_soluciones/index.asp?ID=48](http://www.aranformacion.es/_soluciones/index.asp?ID=48)

Avalado por:



ISBN 978-84-18116-58-2

