



**“LA ADMINISTRACIÓN DEL CONSULTORIO ODONTOLÓGICO Y LA
UTILIZACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO QUE PERMITA FACILITAR
SU GESTIÓN”.**

Trabajo final para la obtención del título de Odontóloga

Universidad Abierta Interamericana, Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud

Carrera de Odontología.

Alumna: Posca María José

Tutor: Silvana Bertacchini

Índice

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Introducción.....	5
Objetivos.....	11
Hipótesis.....	12
Materiales y métodos.....	13
Resultados.....	14
Discusión.....	25
Conclusión.....	27
Bibliografía.....	28
Anexo.....	31

Resumen

Es muy importante capacitar al odontólogo en todos los aspectos de la administración y el marketing, se debe reestructurar la formación y tender a un cambio de perfil de los nuevos profesionales. Toda empresa requiere de objetivos simples, claros y unificadores. Un odontólogo debe ser eficaz y eficiente, alcanzar los objetivos buscados con una mayor optimización de los recursos.

En la actualidad son pocos los odontólogos que han optado por adquirir herramientas informáticas para el mejoramiento de la administración. La informática y la tecnología han revolucionado la odontología apoyando al odontólogo en la realización de diagnósticos y tratamientos. La mayoría de los profesionales manejan sus procesos de forma manual.

Contar con ayuda informatizada en la gestión de clínicas odontológicas es algo imprescindible para cualquier institución moderna del siglo XXI.

Abstract

It is very important to train the dentist in all aspects of management and marketing, training should be restructured and the profile of new professionals should be changed. Every company needs simple, clear and unifying objectives. A dentist must be effective and efficient, achieving the desired objectives with the best possible optimization of resources.

Nowadays, few dentists have opted to acquire computer tools to improve management. Computers and technology have revolutionized dentistry by supporting the dentist in carrying out diagnoses and treatments. Most professionals manage their processes manually.

Having computerized assistance in the management of dental clinics is a must for any modern institution in the 21st century.

1. Introducción

La palabra administración proviene del latín, <<ad>> (hacia, dirección, tendencia) y <<minister>> (subordinación, obediencia, al servicio de), y significa aquel que ejecuta una función bajo el mando de otro.

La administración de una empresa es la ciencia social y técnica relacionada con la planificación, organización, dirección y control de la misma, mediante la optimización de recursos financieros, tecnológicos y humanos. ⁽¹⁾

Planificar: es el proceso que comienza con la visión que tiene la persona que dirige a una organización para fijar objetivos, estrategias y políticas organizacionales. En la actualidad los cambios continuos generados por factores sociales, políticos, financieros, climáticos, económicos, tecnológicos generan un entorno turbulento donde la planificación se dificulta y se acortan los plazos de la misma, y obligan a las organizaciones a revisar y redefinir sus planes de forma sistemática y permanente.

Organizar: responder a la pregunta << ¿Quién va a realizar la tarea?>> implica desarrollar el esquema organizativo definiendo responsabilidades y obligaciones; ¿Cómo se va a organizar la tarea? ¿Cuándo se va a realizar? Estableciendo la forma y el modo en que se deben realizar las tareas; en definitiva, organizar es coordinar y sincronizar.

Dirigir: es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos sobre las mismas.

Controlar: consiste en medir el desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas establecidos. Se detectan los errores y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de control de gestión. ⁽²⁾

Peter Drucker, abogado y tratadista austríaco, considerado el filósofo más destacado del management en el siglo XX, establecía siete principios fundamentales para que la administración de una empresa sea eficiente: 1º) Administrar es tratar con seres

humanos; 2º) Cultura de administración; 3º) Objetivos y compromiso; 4º) Capacitación; 5º) Comunicación, 6º) Evaluación y 7º) Resultados. ⁽³⁾

Como no podía ser de otra manera, la profesionalización en el sector industrial y empresarial se ha introducido en el sector odontológico. El rechazo y posible miedo que el profesional puede tener frente al cambio, ha producido una ralentización del proceso de profesionalizar la consulta dental como empresa. No debemos confundir el concepto de que tratar una consulta dental como una empresa signifique convertirse en una clínica impersonal. La profesionalización en la gestión odontológica y la personalización tradicional no tienen por qué estar reñidas. Debemos evolucionar y adaptarnos a las tendencias y demandas, al igual que hacemos con las nuevas tecnologías. Sin una gestión satisfactoria de la consulta, las presiones que recibe el profesional ahogarán incluso los talentos clínicos y las habilidades técnicas más brillantes. La gestión administrativa, la comunicación, el marketing de servicios, la motivación, la atención al paciente y otras actividades propias de la empresa dental influyen positivamente en la capacidad de rendimiento, exigen una voluntad de trabajo modificada y se convierten en los nuevos criterios de éxito del futuro. ⁽⁴⁾

Es por eso que en el campo de la salud bucal el proceso administrativo servirá para mejorar la eficiencia del servicio y por ende su productividad. Abordar la administración es un imperativo necesario para la gerencia de los servicios de la salud bucal de la población de un contexto determinado ⁽⁵⁾

Uno de los grandes fracasos en el consultorio odontológico se da por la deficiencia y el desconocimiento de la administración y gestión del mismo, que se lo va desarrollando de una forma empírica, sin considerar el costo de inversión, para su ejercicio profesional. El profesional odontólogo se caracteriza por ser un emprendedor independiente autónomo, él debe conocer todas las estrategias como gestionar, promocionar los precios de su servicio mediante la elaboración de estudios y análisis constantes de sus tratamientos odontológicos, para que su consultorio no se vea afectado en la economía de su trabajo y el comportamiento laboral. En los consultorios odontológicos hoy en día al tener una gran demanda de pacientes, es muy importante para poder obtener una herramienta que le permita la gestión de los mismos. ⁽⁶⁾

Es muy importante capacitar al odontólogo en todos los aspectos de la administración y el marketing, se debe reestructurar la formación y tender a un cambio de perfil de los

nuevos profesionales, siendo menos teóricos y más empresarios de la salud. Toda empresa requiere de objetivos simples, claros y unificadores. Un odontólogo debe ser eficaz y eficiente, alcanzar los objetivos buscados con una mayor optimización de los recursos. La práctica odontológica necesita valerse de las técnicas de administración modernas, debido a que en la actualidad el odontólogo se enfrenta al materialismo o consumismo en el que se encuentran sumergidas las sociedades. ⁽⁶⁾

Sistema informático:

Un software odontológico es una herramienta para computadoras o portátiles que sirve en la administración y gestión de documentación. Son pocos los odontólogos que en la actualidad han optado por adquirir herramientas informáticas o software especializado en el mejoramiento de la administración y de sus servicios. La implementación del software ayudaría al odontólogo a mejorar eficientemente sus labores de gestión y administración. La mayoría de los profesionales manejan sus procesos de forma manual. Las razones por las que algunos odontólogos no dan el salto a la informática o no prescinden de sus fichas en papel son por una tremenda inseguridad y carestía e programas y equipos informáticos. Inseguridad originada por desconocimiento del manejo de los ordenadores y de los sistemas informáticos en general y originada por el miedo a los “virus” informáticos o de avería de los mismos por diferentes circunstancias. Además, la informática avanza cada vez más con lo que exige reinversiones constantes en modernizaciones de aparatos y programas.

Algunas de las ventajas del software odontológico:

- Agilidad en la búsqueda y localización de las historias clínicas. Nos ahorramos tiempo en sacar las fichas y colocarlas de nuevo al terminar la jornada.
- Se evitan traspapelados de las historias clínicas que se clasifican mal y no hay manera de encontrarlas.
- Mayor claridad de agenda. No existen tachones en la agenda informática, ni los añadidos a última hora.
- Cuentas claras. Sabemos cuánto ganamos y cuánto gastamos y por lo tanto podemos hacer una planificación de inversiones.
- Sabemos cuánto material y qué material usamos en la clínica, y cuanto gastamos en él.

- Podemos manejar y llevarnos nuestro fichero a otro lugar para consultarlo en otro ordenador.
- Podemos acceder a nuestra base de datos desde otro lugar diferente al consultorio para consultar cualquier cosa que queramos.
- Podemos hacer documentos a los pacientes de forma rápida y con presentaciones modernas: instrucciones, consentimientos, recetas, justificantes de asistencia, recordatorios de citas, presupuestos, etc. ⁽⁷⁾

En la actualidad contar con ayuda informatizada en la gestión de clínicas odontológicas es algo imprescindible para cualquier institución moderna del siglo XXI. El estar "informatizado" simplifica muchas cuestiones y permite hacer un análisis del trabajo que de otra forma, sería muy costoso llevarlo a cabo. La clínica dental es una institución donde la informática puede aportar un gran beneficio en la prestación de servicios, ofreciendo soluciones que facilitan el manejo de la gran cantidad de información con la que laboran día a día. ⁽⁷⁾

Almacenar datos clínicos y facilitar su recuperación es la finalidad de los sistemas informáticos, el cual debe ser estructurado, exacto, un registro completo de lo que se observó, lo que se pensó y lo que se hizo. Tradicionalmente la historia clínica se ha realizado en formato papel, ocupando un gran volumen en carpetas, archivadores o estanterías, a lo que se suma el deterioro del material con el uso y el paso del tiempo. El crecimiento de las historias clínicas automatizadas es un fenómeno mundial, aunque su avance es relativamente lento, pues constituye un cambio muy significativo en cuanto al trabajo de la asistencia médica. ⁽⁸⁾

Podemos decir que la utilización de estas nuevas tecnologías le permiten al odontólogo tener en forma instantánea información de todo lo que ejecute en sus consultas y que lo pueda utilizar en la toma de decisiones, tanto para el ámbito de la dirección como en la gestión de la empresa. La administración estratégica o gestión para el mediano o largo plazo en las consultas dentales, significa entre otras cosas visualizar o administrar los recursos para el futuro y para ello los avances en el campo de las tecnologías informáticas, son un gran aliado. La velocidad y la exactitud de la información proporcionada son de gran utilidad para la administración en los procesos de control y evaluación, sobre todo de las actividades de vital importancia de las consultas odontológicas, por ello la importancia de contar con un software de odontología que

facilite la recolección y análisis de información financiera y/o operativa de la clínica o consultorio dental. Puesto que “la información es poder”, los sistemas de información se transforman en un activo de mucho valor, y muchas veces, en una notoria ventaja competitiva. La motivación generada al comprobar los beneficios que reporta la utilización de esta tecnología es lo suficientemente poderosa y generadora de energía como para continuar apoyando la gestión informática de las consultas odontológicas.

La idea es que el sistema o software odontológico elegido sea lo más amigable posible o de fácil manejo. Es decir, que se desplieguen en la misma forma que se van desarrollando los diferentes procesos que ejecutamos o realizamos en el actuar diario con los pacientes, y que la información que ingresamos sea para generar una base de datos lo más útil posible. De esta manera podemos agilizar y facilitar la atención del paciente si es utilizada de manera eficaz. Debemos saber también que las historias clínicas electrónicas tienen la misma validez que las convencionales, por lo que ambos brindan el mismo respaldo legal tanto al paciente como al profesional en salud en caso necesario. Además de los beneficios que brindan al medio ambiente al eliminar la necesidad de utilizar papel y otros materiales dañinos contaminantes como líquidos reveladores en caso de utilizar equipo de radiografía digital. ⁽⁹⁾

Un práctico sistema informático dental debiera ser capaz de dar respuesta a todas las interrogantes que tenemos relacionadas con la atención de nuestros pacientes, y que sean por sobre todo de gran utilidad para desarrollar las mejores decisiones estratégicas orientadas al logro de nuestros objetivos como organización de servicios odontológicos.

Entonces, podemos decir que la utilización de estas nuevas tecnologías nos permiten tener en forma instantánea información de todo lo que ejecutamos en nuestras consultas y que podemos utilizar en la toma de decisiones, tanto para el ámbito de la dirección como en la gestión de la empresa. Almacenar datos clínicos y facilitar su recuperación es la finalidad de una historia clínica informatizada. ⁽¹⁰⁾

Las radiografías, examen muy utilizado por los odontólogos, también reciben el impacto de la tecnología sistematizada, siendo actualmente posible realizar un diagnóstico digital con la captura de la imagen en tiempo real, con alta calidad y definición, almacenada directamente en la computadora, facilitando el diagnóstico y el tratamiento. ⁽¹¹⁾

Al implantar una nueva herramienta es importante monitorizar el grado de utilización de ésta y la satisfacción de los usuarios. Conocer los aspectos positivos y negativos del programa permitirá mejorarlo. Además, dado el volumen de recursos dedicados a su implantación, es deseable medir sus ventajas desde el punto de vista de la eficiencia. ⁽¹²⁾

El desarrollo e implementación de sistemas de información en salud requieren de una enorme cantidad de recursos financieros y humanos y por lo tanto, el fracaso o falla de estos sistemas conlleva a un uso ineficiente de los ya limitados recursos en salud. ⁽¹³⁾

En resumen, recordar que el consultorio odontológico es una empresa, un conjunto de actividades con diferentes finalidades. El odontólogo tiene la necesidad de mantener su material limpio, tener los insumos necesarios para brindar el servicio, necesita un asistente, necesita tecnología (conocimientos especializados), instrumentos especiales, todo esto como básico. Entonces tenemos un conjunto de actividades con la finalidad de brindar un servicio de salud con la que llega una remuneración, un consultorio, tecnología, teniendo en cuenta gastos; todo esto dirigido a un tipo de mercado (individuos) específico, entonces es una pequeña empresa. ⁽¹⁴⁾

Sumar la utilización de la tecnología informática en los consultorios o clínicas odontológicas ha traído muchos beneficios a los odontólogos, auxiliándolos en varios aspectos técnicos, administrativos y legales. ⁽¹⁵⁾

2. Objetivos

Objetivo general:

Evaluar la instrucción del odontólogo en el ámbito de la administración y si cuenta con un sistema informático que le facilite la gestión de su consultorio.

Objetivo específico

- Valorar si el odontólogo realizó alguna capacitación sobre administración e informática.
- Conocer si el odontólogo realizó inversiones tecnológicas para su consultorio.
- Identificar causas y consecuencias acerca de la baja eficiencia en los procesos de gestión del consultorio odontológico.

3. Hipótesis

En la actualidad son pocos los odontólogos que poseen conocimientos sobre administración y marketing. Son minoría aquellos que, además, cuentan con un programa informático que les permita la automatización de los procesos del consultorio.

4. Materiales y métodos

Se realizarán 100 encuestas a 100 odontólogos entre 25 y 65 años de edad, que se desempeñen en consultorios particulares o centros integrales a su cargo, pertenecientes a la ciudad autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.

El instrumento de colecta de datos consistirá en un cuestionario que contendrá preguntas abiertas y cerradas, relativas a la aplicación de los recursos digitales en la práctica clínica.

El cuestionario está validado, basándose en el trabajo de Carvajal P, Ordoñez V, y Utsman R. (15)

Se harán preguntas referidas a la administración del consultorio odontológico y la utilización de recursos tecnológicos que faciliten su gestión.

Criterios de inclusión:

- Género indistinto
- Odontólogos que se desempeñen en consultorios particulares o centros integrales a su cargo.
- Residentes en la República Argentina.
- Egresados de cualquier parte del país
- Profesionales de diferentes especialidades

Criterios de exclusión:

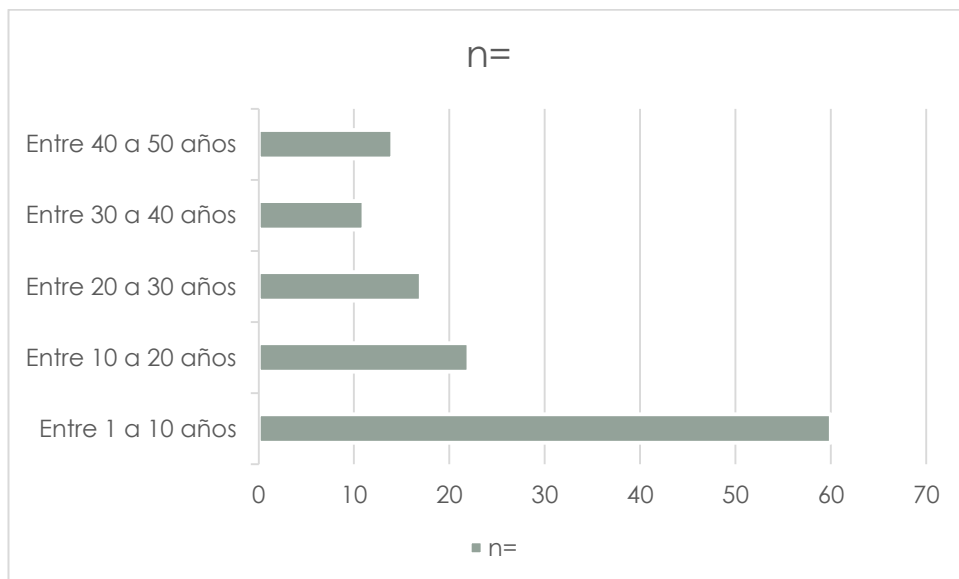
- Profesionales que no ejerzan actualmente la profesión
- Estudiantes de odontología

5. Resultados

Se pueden observar gráficos y tablas que van a presentar los resultados que fueron obtenidos a través de las encuestas realizadas.

Cuestionario 1:

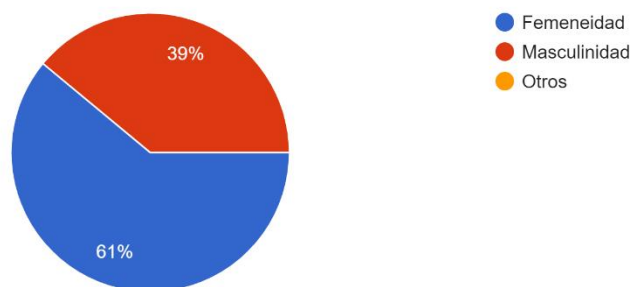
GRÁFICO 1:



Podemos observar el porcentaje de la cantidad de años de graduación de los profesionales encuestados.

GRÁFICO 2:

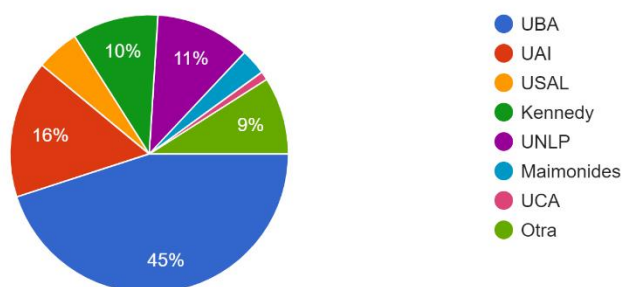
Por favor indique su género:
100 respuestas



Los resultados muestran que, sobre el total de los 100 profesionales encuestados, obtuvimos que 61 son de género femenino y 39 de género masculino.

GRÁFICO 3:

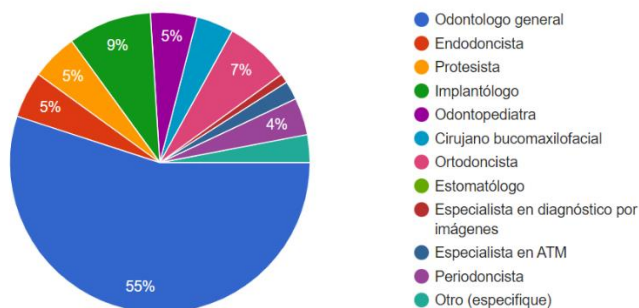
De qué universidad se egresó?
100 respuestas



Los resultados del tercer gráfico nos muestran que 45 profesionales son egresados de la Universidad de Buenos Aires, 16 a la Universidad Abierta interamericana, 11 a la Universidad Nacional de La Plata, 10 a la Universidad Kennedy, 5 a la Universidad del Salvador, 3 a la Universidad Maimonides y 1 a la Universidad Católica Argentina.

GRÁFICO 4

Es usted:
100 respuestas

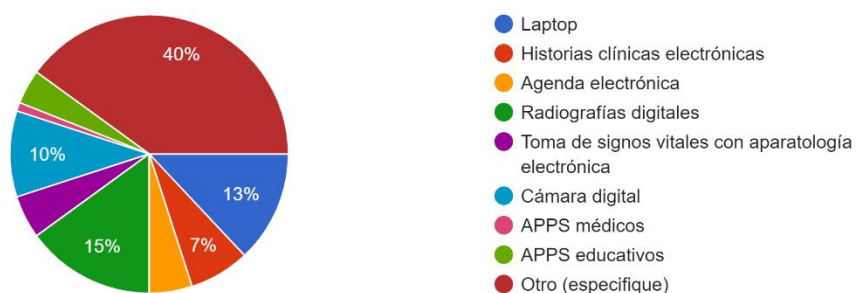


Los resultados del cuarto gráfico reflejan que más de la mitad de los encuestados son odontólogos generales.

GRÁFICO 5

En la universidad en la que usted estudió, utilizaron tecnología avanzada en:

100 respuestas

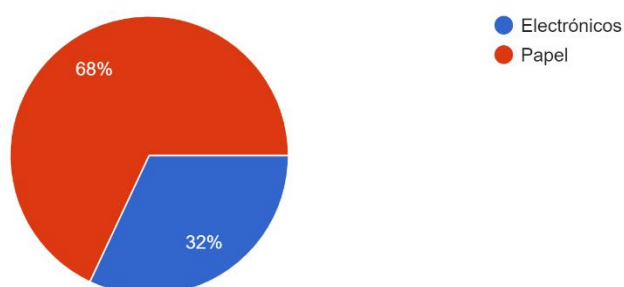


En el gráfico 5 se ve reflejado que la mayoría de los encuestados no han utilizado tecnología avanzada en la universidad en la que estudiaron.

GRÁFICO 6

Utiliza historias clínicas en su consultorio/clínica:

100 respuestas

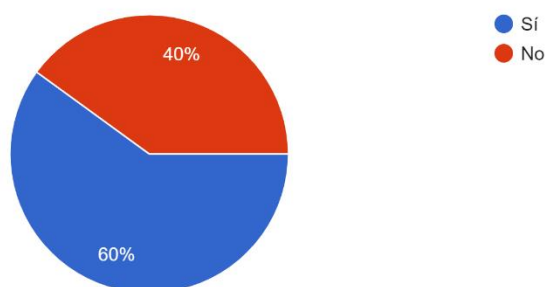


De 100 encuestados solamente 32 utilizan historias clínicas electrónicas en su consultorio odontológico.

GRÁFICO 7

Lo estimularon en su hogar a usar tecnología?

100 respuestas

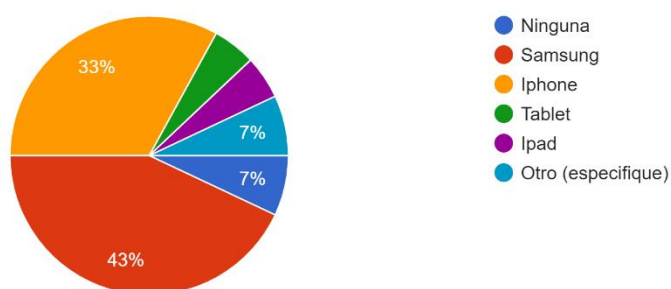


A pesar de que la mayoría de los encuestados no utilizan la informática a su favor en sus consultorios odontológicos, la mayoría afirma que lo estimularon en su hogar a usar tecnología.

GRÁFICO 8

Posee usted teléfono inteligente o Tablet?

100 respuestas

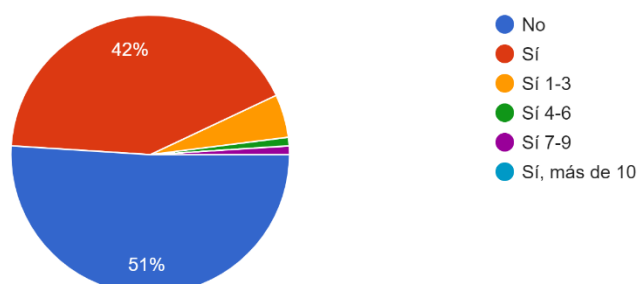


La mayoría de los encuestados afirma utilizar herramientas tecnológicas en su vida cotidiana.

GRÁFICO 9

Posee algún programa de computación para realizar fichado de pacientes y/o administración del consultorio?

100 respuestas

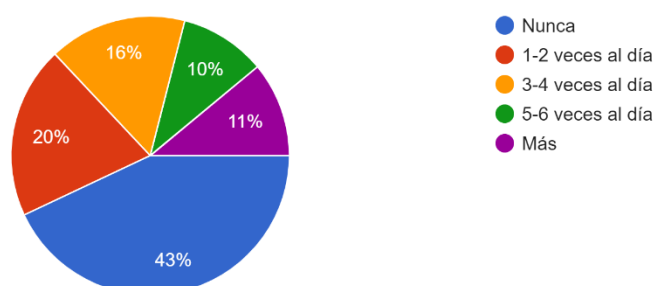


51 de los encuestados admite no utilizar programas informáticos para la administración del consultorio odontológico, otros 42 afirman sí utilizarlos. El resto de los encuestados utilizan más de 2 programas informáticos en sus consultorios odontológicos.

GRÁFICO 10

Respecto a la pregunta anterior, utiliza las herramientas mencionadas? Diariamente? Cuánto tiempo?

100 respuestas

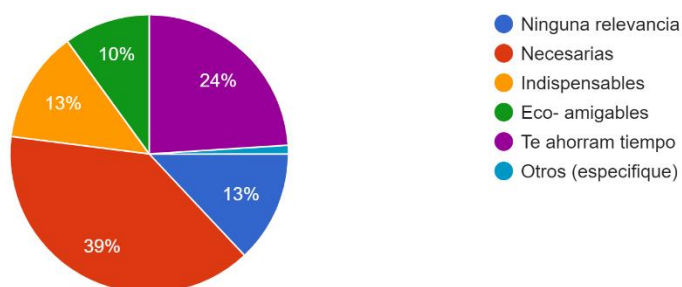


Un 43% de los encuestados afirma que a pesar de contar con un programa informático no lo utilizan para la administración del consultorio odontológico, un 20% lo utiliza de 1 a 2 veces por día, un 16% de 3 a 4 veces por día, un 10% lo utiliza de 5 a 6 veces por día y sólo un 11% lo utiliza más veces.

GRÁFICO 11

Qué tan importantes considera usted las historias clínicas electrónicas?

100 respuestas



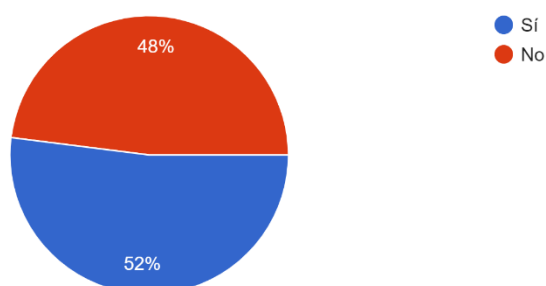
A pesar de que son pocos los que utilizan las historias clínicas electrónicas en sus consultorios, la mayoría de los encuestados coincide en que son necesarias. Otros 24 consideran que ahorran tiempo, 13 que son indispensables, otros 13 que no poseen ninguna relevancia y 10 creen que son eco-amigables.

Cuestionario N° 2:

GRÁFICO 1

Tiene conocimientos de gestión administrativa?

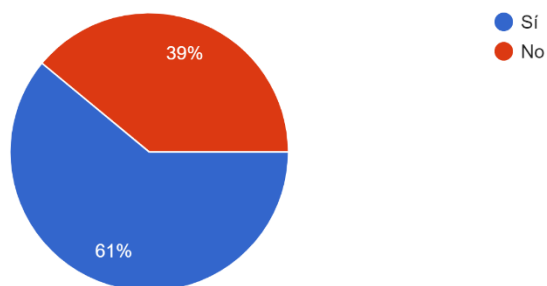
100 respuestas



Podemos observar que el gráfico nos muestra que solamente el 52% de todos los encuestados posee información sobre gestión administrativa.

GRÁFICO 2

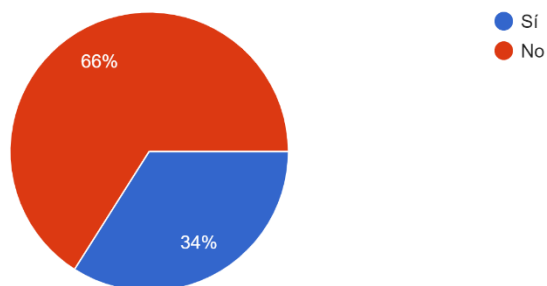
Tiene conocimientos de relaciones públicas y atención al cliente/paciente?
100 respuestas



De 100 encuestados el 61% posee conocimientos de relaciones públicas y atención al cliente/paciente.

GRÁFICO 3

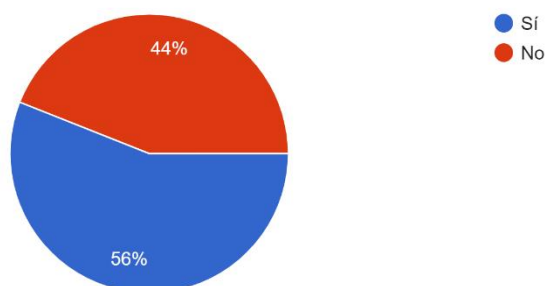
Tiene conocimientos de marketing?
100 respuestas



Sólo el 34% de los encuestados posee conocimientos de marketing.

GRÁFICO 4

Tiene conocimientos de gestión clínica?
100 respuestas

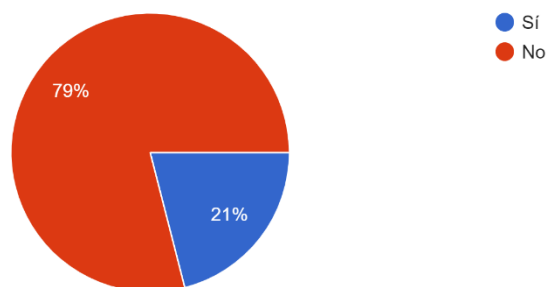


El 56% de los encuestados posee conocimientos sobre gestión clínica.

GRÁFICO 5

Tiene conocimientos de estructuras empresariales?

100 respuestas

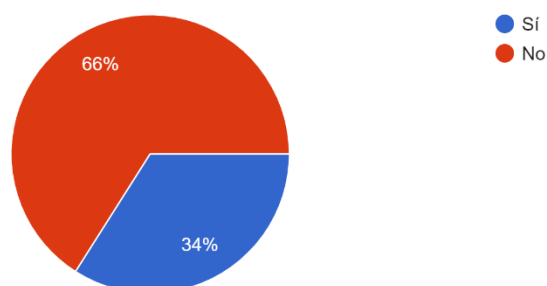


Sólo el 21% de los encuestados posee conocimientos sobre estructuras empresariales.

GRÁFICO 6

Tiene conocimientos de sistemas de calidad?

100 respuestas

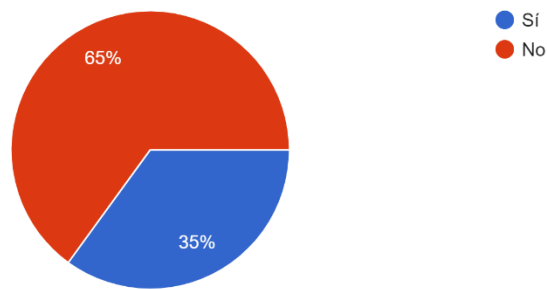


De 100 encuestados, 66 no poseen conocimientos sobre sistemas de calidad.

Cuestionario nº3

GRÁFICO 1

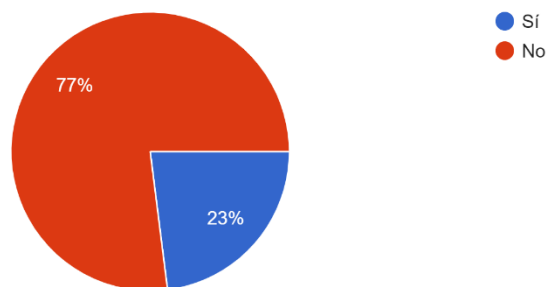
Posee algún sistema informático para administrar su consultorio?
100 respuestas



De 100 encuestados sólo el 35% posee algún sistema informático para administrar su consultorio.

GRÁFICO 2

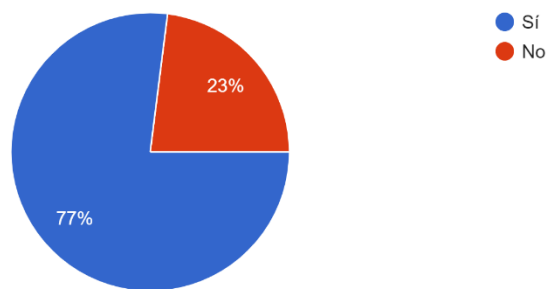
Realizó algún curso de tecnología relacionado con la administración?
100 respuestas



Sólo 23 de 100 encuestados realizó algún curso de tecnología relacionado con la administración.

GRÁFICO 3

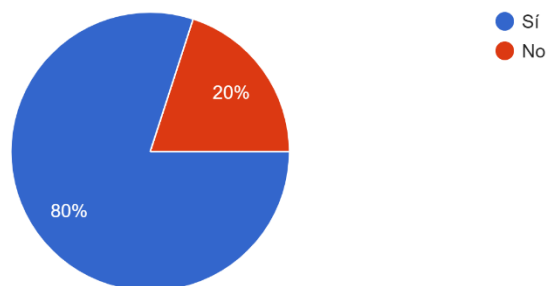
Tiene pensado actualizarse en el área tecnológica relacionada a su profesión?
100 respuestas



A pesar de que la mayoría de los encuestados no se actualizó en el área tecnológica, un 77% afirma que tiene pensado actualizarse.

GRÁFICO 4

En caso contar con historias clínicas en papel, tiene pensado a futuro utilizar historias clínicas electrónicas
100 respuestas

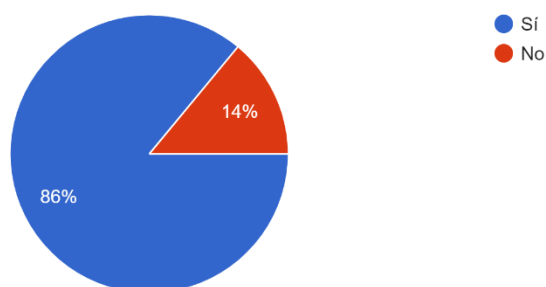


El 80% de los encuestados aseguró que tienen pensado a futuro utilizar historias clínicas electrónicas.

GRÁFICO 5

Cree que es importante contar con un sistema informático en el consultorio?

100 respuestas

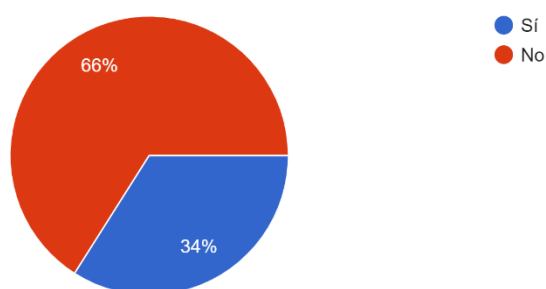


De 100 encuestados 86 considera importante contar con un sistema informático en el consultorio.

GRÁFICO 6

Utiliza algún software para el diagnóstico y diseño de tratamientos odontológicos?

100 respuestas



El 66% de los encuestados no utiliza un software para el diagnóstico y diseño de tratamientos odontológicos, el otro 34% sí lo utiliza.

6. Discusión

El presente trabajo sobre la administración del consultorio odontológico y las herramientas tecnológicas contribuye a conocer la realidad sobre el conocimiento y uso de este tipo de tecnología en nuestro país.

En este trabajo indagatorio, se involucraron odontólogos de diversas especialidades y de diferentes años de graduación. Los resultados de esta investigación dan a conocer que los profesionales odontólogos no aprovechan los beneficios de la tecnología, a pesar de que la mayoría de los encuestados respondió que consideran necesarias las historias clínicas digitales, porque además de ahorrar tiempo y ocupar menos espacio, son eco-amigables.

De 100 encuestados, sólo el 7% recibió información sobre historias clínicas electrónicas en la universidad de la que se egresó.

El uso de las tecnologías de información, como componente que aporta competitividad a los procesos e impulsa el desarrollo de plataformas tecnológicas, es reconocido mundialmente porque ha generado impactos en el campo de la salud y mejorado los servicios que se brindan a la población en las áreas de prevención, diagnóstico y tratamiento. Además, son indiscutibles las ventajas que traen en el desarrollo de sistemas de información para el beneficio de la salud. Con la aparición de las historias clínicas electrónicas el personal de salud ha mejorado la relación médico- paciente, esta herramienta basada en el uso de la tecnología ofrece muchas ventajas en la reducción del tiempo que se dedica a registrar las informaciones, con respecto al registro realizado de la forma tradicional en papel. La implantación de un sistema web para la gestión del control de historiales clínicos surge de la necesidad de disponer de la información del paciente con un fácil acceso, mejorando la atención sanitaria, eficiencia en el servicio, disminución del tiempo de respuesta y la mejora de procesos en los servicios de salud.¹⁶

Si bien los beneficios de la tecnología resultan claros y suficientes, la evidencia demuestra que la adopción de nuevos sistemas de información en la capa clínica no es una tarea fácil y las tasas de utilización no son las esperadas para el momento tecnológico que estamos viviendo, y son muy pocos los ejemplos de implementación exitosas a gran escala a nivel mundial.¹⁷

Sólo el 32% de los encuestados utiliza historias clínicas electrónicas en su consultorio odontológico, el otro 66% aún mantiene historias clínicas en papel, a pesar de conocer los beneficios de la informática. De todas formas, el 80% afirma que tiene pensado usar historias clínicas digitales a futuro.

La ciencia en nuestros días exige a los profesionales mantener su actualización en la temática de trabajo a la que se dedican. En particular, en el sector de la salud, la influencia de los avances en las tecnologías, la informática y las comunicaciones requiere una dedicación especial, dado el impacto que estas provocan.¹⁸

Solamente el 35% de los encuestados poseen sistemas informáticos en sus consultorios para la administración y atención de los pacientes, además sólo un 20% de los que poseen programas informáticos para la administración del consultorio odontológico lo utilizan al menos 1 o 2 veces al día.

De las encuestas se ha evidenciado que la mayoría de los profesionales no tiene conocimiento acerca de gestión y marketing con referencia a la administración de su consultorio. La administración posee herramientas que, aplicadas al ramo de los sistemas de salud, pueden ayudar a éstos a desarrollar una visión de conjunto del sistema, optimizando recursos humanos, técnicos y financieros, para poder llevar a las instituciones de salud a un estado de crecimiento y eficiencia. Los sistemas de salud y sus subsistemas (clínicas, hospitales, etc.) deben contar con una administración eficiente, con el objeto de poder cumplir las metas, y con ello dar respuestas a las necesidades que la sociedad les demande. El desafío de los sistemas de salud en nuestro tiempo consiste en desarrollar capacidades administrativas en las personas encargadas de dirigirlos. Por otro lado, todas las universidades deberían incorporar en sus planes de estudios la materia de administración en forma permanente¹⁹.

Los resultados en cuanto a la parte de administración, gestión, marketing y sistemas de calidad arrojaron que la mayoría de los encuestados carece de conocimientos sobre el tema, son pocos los que se actualizaron o realizaron algún curso relacionado a la administración del consultorio.

También se analizó la relación entre los años de graduación y el uso de tecnologías en la administración del consultorio odontológico, y se pudo evidenciar que la mayoría de los encuestados que continúan utilizando historias clínicas en formato papel son aquellos llevan más años en la profesión.

La informática y la tecnología han revolucionado la odontología apoyando al odontólogo en la realización de diagnósticos y tratamientos, y la mayoría de los profesionales concuerdan en que el uso de herramientas automatizadas incrementa la agilidad, practicidad y calidad de la atención clínica, además de actuar como una poderosa herramienta de marketing que diferencia al odontólogo frente a un mercado cada vez más competitivo²⁰.

Además, cabe destacar que la historia clínica electrónica y firmada digitalmente tiene valor legal, no habiendo necesidad de recurrir a una impresión. Esto está reglamentado por la ley 26.934, que establece un sistema de registro de historias clínicas electrónicas para Argentina.

Uno de los motivos por los cuales no todos los profesionales logran disfrutar de los recursos que esta tecnología puede ofrecer, tal vez sea por desconocimiento o falta de confianza²¹.

7. Conclusión

Esta investigación tuvo como propósito analizar el conocimiento sobre administración y la utilización de recursos tecnológicos para facilitar la gestión del consultorio odontológico. A través de los resultados obtenidos es posible concluir que la mayoría de los profesionales encuestados, independientemente de la universidad de la que han egresado, poseen poco conocimiento sobre gestión clínica, marketing y conocimientos empresariales. Además, son minoría aquellos que han realizado un curso o una capacitación sobre informática relacionada al área administrativa. Si bien la mayoría de los encuestados cuentan con celulares, tabletas y computadoras, los utilizan en su vida cotidiana, pocos son los que utilizan esas herramientas para la administración del consultorio odontológico, y de esta manera optimizar recursos.

Sin embargo, la mayoría de los encuestados respondió que les gustaría incorporar las historias clínicas electrónicas a su práctica profesional, y que las consideran necesarias y prácticas.

Es indiscutible que hoy en día el uso de tecnología en el consultorio odontológico agiliza la atención de los pacientes, y facilita el intercambio de información. Las historias clínicas al estar en formato digital pueden ser compartidas con otros profesionales de la salud con mayor facilidad, en caso de ser necesario para el tratamiento del paciente. Además de ocupar un espacio mínimo en el consultorio o clínica dental, y brindar beneficios al medio ambiente evitando contaminar con exceso de papel de manera innecesaria.

Sin dudas es de gran importancia capacitar al odontólogo en todos los aspectos de la administración, reestructurar su formación y dar un giro al perfil de los nuevos profesionales. Es importante crear métodos y educar a los odontólogos para que puedan implementar estas herramientas tecnológicas en sus consultorios, y de esta forma conseguir minimizar tiempo, lograr mayor orden y simplificar el espacio e intercambio entre profesionales de la salud.

8. **Bibliografía**

1. Hernández Bustamante M. Administración en la clínica dental. Revista Gaceta Dental [internet]. 2013, oct.; 251(6): 202-204 Disponible en: http://files.epeldano.com/publications/pdf/97/gacetadental_251.pdf
2. Fernández Hernández JA. El consultorio dental, tu empresa; 2018 sep ; 1-88 Disponible en: <https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/libros/cbiologicas/libros/ConsultorioDental.pdf>
3. Manrique Chávez J. Administración y gestión en estomatología. Rev Estomatol herediana [internet]. 2018 [Citado el 9 de Jun. De 2021]; 28(2): pp. 69-71. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552018000200001&script=sci_arttext
4. Jornet R. La gestión en odontología. Gaceta dental [Internet]. 2006 [Citado el 17 de mayo]; 120(2): 120-126. Disponible en: https://gacetadental.com/wp-content/uploads/OLD/pdf/176_CIENCIA_Gestion_Odontologia.pdf
5. Castillo D. Evaluación de la productividad de una consulta odontológica en un centro de salud. Rev. Elec. De port. Med [internet]. 2009 [Citado el 10 de julio del 2022]; 1(1): pp: 1-2. Disponible en: <https://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articles/1727/1/Evaluacion-de-la-productividad-de-una-consulta-odontologica-de-un-centro-de-salud.html>
6. Quintero E. Administración del consultorio odontológico. 2012 Julio. Pp: 5-8. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/2936/1/Erika%20Irina%20Quintero%20Castillo.pdf>
7. Gómez de Salazar J. La informática en la clínica dental: requisitos de un programa de gestión. Gaceta dental [internet]. 2009 [Citado el 10 de julio de 2022]. Disponible en: <https://gacetadental.com/2009/02/la-informtica-en-la-clnica-dental-requisitos-de-un-programa-de-gestin-9130/>
8. Falero D, Rodríguez M, Tallería M, González A, Ordaz L. Diseño del software de gestión “Medical Records Orthodont-Soft”. Rev cs Med [Internet]. 2016 [Citado el 20 de mayo]; 20(5): 5-10. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1561-31942016000500007&script=sci_arttext&tlng=pt

9. Carvajal P, Ordoñez V, Utsman R. Uso de expedientes electrónicos y dispositivos tecnológicos en la práctica odontológica entre los graduados universidades costarricenses. Rev Cient Odon [Internet]. 2014 [Citado el 20 de mayo]; 10(2): 18-26. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3242/324239187004.pdf>
10. Labrador Falero LM, Rodríguez fuego MDC, Tellería Prieto MDC, Mato González A, Oliva Ordaz LA. Diseño del software de gestión "Medical Records Orthodont-Soft". Rev cs. Médicas [Internet]. 2016 [Citado el 9 de Jun. De 2021]; 20(5): pp. 1-8. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1561-31942016000500007&script=sci_arttext&tlng=pt
11. Pereira M, Da Silva C, Durigon J, Barone DA, Vacca V. Estudio y análisis de las tecnologías de información y comunicación en odontología en Rio Grande Do Sul. Odontoestomatolog. [Internet]. 2014 [Citado el 17 de octubre]; 16(23): 1-7. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93392014000100004
12. Buscató C, Yuste N, Belda S, Juncosa S. opinión de profesionales y pacientes sobre la introducción de la informática en la consulta. Originales [Internet]. 2005 [Citado el 20 de mayo]; 36(4): 195-197. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656705704637>
13. Curioso W, Gozzer E, Abad J. Acceso y uso de las tecnologías de información y comunicación y percepciones hacia un sistema informático para mejorar la adherencia al tratamiento, en médicos endocrinólogos de un hospital público de Perú. Rev Med Hered [Internet]. 2011 [Citado el 20 de mayo]; 22(1): 16-17. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2011000100004
14. Fernández Hernández JA. El consultorio dental, tu empresa; 2018 sep ; 23-24 Disponible en: <https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/libros/cbiologicas/libros/ConsultorioDental.pdf>

15. Garbin AJ, Garbin CA, Orenha E, Dossi A, Silva M. La informática en el consultorio odontológico y el uso de los registros digitales. Acta odontol. Venez [Internet]. 2010 [citado el 17 de octubre]; 48(1): 1-3. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652010000100012
16. Rodríguez AJ, Valles MA, Rodríguez DL. Importancia del uso de sistemas de información en la automatización de historiales clínicos, una revisión sistemática. Rev. Cub. De inf. Méd. 2021 [Citado el 10 de mayo de 2023]; 13(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18592021000100012&script=sci_arttext&tlng=pt
17. Plazzotta F, Luna D, Bernaldo de Quirós F. Sistemas de información en salud: integrando datos clínicos en diferentes escenarios y usuarios. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública. 2015 [Citado el 10 de mayo de 2023]; 32(2): 344-345. Disponible en: https://www.sadamweb.com.ar/news/2016_08Agosto/Sistemas_de_Informacion_en_Salud.pdf
18. Camacho MR, García N, Garriga Sarriá EP. Sistemas de información en salud. Aportes de la maestría informática en salud. Rev Haban Cienc. Méd. 2009 [Citado el 10 de mayo de 2023]; 8(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000300022
19. Pavón P, Gogeoascoechea MC. La importancia de la administración en salud. Rev. Méd. De la univ. Veracruzana. 2004 [citado el 11 de mayo de 2023]; 4(1):14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2004/muv041d.pdf>
20. Pereira M, da Silva C, Durigon J, Barone D, Vacca V. Estudio y análisis de las tecnologías de información y comunicación en odontología en Río Grande do Sul. Odontoestomatología. 2014 [Citado el 11 de mayo de 2023]; 16(23). Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93392014000100004
21. Garbin A, Garbin C, Orenha E, Dossi AP, Silva M. La informática en el consultorio odontológico y el uso de los registros digitales. Acta odontol. Venez. 2010 [Citado el 11 de mayo de 2023]; 48(1). Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652010000100012

ANEXOS

Consentimiento informado.

Consentimiento Informado

A. Propósito y Antecedentes

La Universidad Abierta Interamericana estudiará cómo el odontólogo administra y gestiona su consultorio odontológico, a través de la utilización de sistemas informáticos. Usted colaborará con este estudio respondiendo una encuesta, gracias a su aporte se lograrán mejores conocimientos acerca del tema.

B. Procedimientos que se le aplicarán y condiciones para colaborar

Usted completará un cuestionario que no demandará más de 10 minutos, a partir de ese momento los datos serán identificados con un código por el cual su identidad será protegida.

C. Riesgo y molestias

La encuesta es anónima, los datos solicitados no le producirán dificultad a la hora de responder.

D. Confidencialidad

Su nombre no se expondrá en ningún documento, informe o publicación. Los archivos con sus datos serán guardados con estricta confidencialidad y solo quien esté a cargo de esta investigación tendrá los datos.

E. Beneficios

Esta información puede llevar a importantes avances en el área de administración de los consultorios odontológicos y en la utilización de recursos informáticos.

F. Consideraciones financieras

Usted no pagará por ninguno de los procedimientos, tampoco recibirá pagos o beneficios financieros.

Si Ud. Ha comprendido esta explicación y está de acuerdo en participar deberá firmar a continuación.

Nombre y apellido

Fecha

ENCUESTA

Soy estudiante universitaria de la carrera de Odontología de la Universidad Abierta Interamericana. Le agradezco conteste el siguiente cuestionario con fines investigativos, donde el objetivo es analizar el uso de tecnología en los consultorios y clínicas odontológicas, de la provincia de Buenos Aires. Este trabajo se realizará de forma confidencial, su participación es voluntaria.

Cuestionario 1.

1. Por favor indique su género

- ☐ Femenidad
- ☐ Masculinidad
- ☐ Prefiero no decir

2. ¿De cuál universidad es egresado y año de graduación?

- ☐ UBA
- ☐ UAI
- ☐ USAL
- ☐ Kennedy
- ☐ La plata
- ☐ Maimonides
- ☐ UCA
- ☐ Otro

Año de graduación:

3. Es usted

- ☐ Odontólogo general
- ☐ Endodoncista
- ☐ Protesista
- ☐ Implantólogo
- ☐ Odontopediatra

- ☐ Cirujano maxilofacial
- ☐ Ortodoncista
- ☐ Estomatólogo
- ☐ Especialista en diagnóstico por imágenes
- ☐ Especialista en ATM
- ☐ Periodoncista

Otro (especifique):

4. En la universidad en la que usted estudió utilizaron tecnología avanzada en:

- ☐ Laptop
- ☐ Computadora
- ☐ Historias clínicas electrónicas
- ☐ Agenda electrónica
- ☐ Radiografías digitales
- ☐ Toma de signos vitales con aparatología electrónica
- ☐ Cámara digital
- ☐ APPS médicos
- ☐ APPS educativos

Otro (especifique):

5. Utiliza historias clínicas en su clínica/consultorio:

- ☐ Electrónicos
- ☐ Papel

6. Lo estimularon en su hogar a usar tecnología:

- ☐ Sí
- ☐ No

7. Posee usted teléfono inteligente o Tablet

- ☐ Ninguna
- ☐ Samsung, teléfono
- ☐ Iphone
- ☐ Tablet
- ☐ Ipad

Otro (especifique):

8. Posee algún programa de computación para realizar fichado de pacientes y/o administración del consultorio?

- ☐ No
- ☐ Sí
- ☐ Sí 1-3
- ☐ Sí 4-6
- ☐ Sí 7-9
- ☐ Sí, más de 10

9. Respecto a la pregunta anterior, ¿utiliza las herramientas mencionadas?
¿diariamente? ¿Cuánto tiempo?

- ☐ Nunca
- ☐ 1-2 veces al día
- ☐ 3-4 veces al día
- ☐ 5-6 veces al día
- ☐ Más

10. ¿Qué tan importantes considera usted las historias clínicas electrónicas?

- ☐ Ninguna relevancia
- ☐ Necesarios

- ☐ Indispensables
- ☐ Eco-amigables
- ☐ Te ahorran tiempo

Otros (especifique):

Cuestionario 2:

1. ¿Tiene conocimientos de gestión administrativa? SI NO
2. ¿tiene conocimientos de relaciones públicas y atención al cliente/paciente? SI NO
3. ¿Tiene conocimientos de marketing? SI NO
4. ¿Tiene conocimientos de gestión clínica? SI NO
5. ¿Tiene conocimientos de estructuras empresariales? SI NO
6. ¿Tiene conocimientos de sistemas de calidad? SI NO

Cuestionario 3:

1. ¿Posee algún sistema informático para administrar su consultorio odontológico? SI NO
2. ¿Realizó algún curso de tecnología relacionada con la administración? SI NO
3. ¿Tiene pensado actualizarse en el área tecnológica relacionada a su profesión?
4. En caso de contar con historias clínicas en papel, ¿tiene pensado a futuro utilizar historias clínicas electrónicas? SI NO
5. ¿Cree que es importante contar con un sistema informático en el consultorio? SI NO
6. ¿Utiliza algún software para el diagnóstico y diseño de tratamientos odontológicos? SI NO

