

## DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

<b>ASIGNATURA:</b> Gestión de Clínicas Odontológicas
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Grado en Odontología
<b>GRUPO:</b> 1819-M1
<b>CENTRO:</b> Facultad de Ciencias de la Salud
<b>CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:</b> Optativo
<b>ECTS:</b> 3,0
<b>CURSO:</b> 5º
<b>SEMESTRE:</b> 2º Semestre
<b>IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:</b> Castellano, excepto las asignaturas de idiomas que se impartirán en el idioma correspondiente

## DATOS DEL PROFESOR

<b>NOMBRE Y APELLIDOS:</b> Laura San Martín Galindo
<b>EMAIL:</b> <a href="mailto:lsanmartin@uemc.es">lsanmartin@uemc.es</a>
<b>TELÉFONO:</b> 983 00 10 00
<b>HORARIO DE TUTORÍAS:</b> Jueves a las 13:00 horas
<b>CV DOCENTE:</b>
CV Docente
Doctor en Odontología con Mención Europea.
Acreditado Profesor Titular de Universidad Privada, Contratado Doctor y Ayudante Doctor (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación-ANECA y Agencia Andaluza del Conocimiento).
Formación en docencia ICE (Instituto Ciencias de la Educación) y otras instituciones (900 horas)
Autora de dos libros con aplicación docente
Responsable de proyectos de Innovación docente
Directora de postgrado
Coordinadora y tutora de posgrado
Personal Docente Investigador Universidad de Sevilla (2009-2014)
Comisión Académica, Coordinadora y Tutora de alumno de postgrado Universidad de Sevilla (2009-2014)
Personal Docente Investigador Universidad Rey Juan Carlos (URJC) Madrid (2015-2016)
Personal Docente Investigador Universidad Europea Miguel de Cervantes (Valladolid).
Directora del Máster MBA dental. Universidad Europea Miguel de Cervantes
Directora del Experto en Odontología Mínimamente Invasiva. Universidad Europea Miguel de Cervantes
Consultora Ad Honorem. Comisión de la nueva Carrera de Odontología.
<b>CV PROFESIONAL:</b>
Directora Clínica en la práctica privada.
Profesora de cursos con asistencia a pacientes.
<i>Asistencia de pacientes bajo Anestesia General.</i>
<i>Asistencia de pacientes con PC</i>

*Asistencia de pacientes programas de salud bucodental PADI*

*Asistencia de pacientes cooperación al desarrollo (Perú, República Dominicana)*

#### **CV INVESTIGACIÓN:**

*Acreditado Profesor Titular de Universidad Privada, Contratado Doctor y Ayudante Doctor (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación-ANECA y Agencia Andaluza del Conocimiento).*

*Colaboradora Internacional en Harvard School of Dental Medicine (Boston, USA), The Forsyth Institute (Cambridge, USA) y The Council of European Chief Dental Officers (CECDO).*

*Diploma Estudios Avanzados (Sobresaliente, unanimidad)*

*Directora de tesis doctorales, Practicum, TGGs y TFM. Universidad de Sevilla, Universidad Rey Juan Carlos. Tribunal de TFM. Universidad de Sevilla, Universidad Rey Juan Carlos.*

*Directora del Grupo de Investigación en Odontología (Universidad Europea Miguel de Cervantes)*

*Miembro del Comité Editorial Current Research of Dentistry, Science Publications, USA.*

*Autora de 2 libros. 10 capítulos de libro. Autora y co-autora de 18 publicaciones.*

*Ponente nacional e internacional. Más de 50 aportaciones a congresos.*

*Premio Extraordinario de Doctorado. Ciencias de la Salud 2012.*

*Premio Real Academia de Medicina y Cirugía de Valladolid.*

*Concurso de Prototipos 2017. HTB-Brush (Universidad Europea Miguel de Cervantes)*

*Premio 'Iniciativa Campus Emprendedor': modalidad Idea Empresarial, del proyecto H-Smile FUESCYL (Fundación Universidades y Enseñanzas Superiores de Castilla y León vinculada a la Consejería de Educación)*

*Miembro de The World Federation of Public Health (WFPH)*

*Directora del Grupo de Investigación en Odontología (GIO)*

#### **DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA**

##### **DESCRIPTOR DE LA ASIGNATURA:**

Formación integral en áreas de aplicación imprescindibles para cubrir las necesidades que se plantean a la hora de gestionar una clínica odontológica dentro de las diferentes modalidades de ejercicio profesional.

##### **CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA:**

1. **MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN SANITARIA.** : Introducción al management dental
  1. ANÁLISIS DE MERCADO
  2. INICIO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL.
2. **MÓDULO 2: MARKETING PARA PROFESIONALES DE LA SALUD** : Marketing, concepto, clasificación y principales estrategias en odontología
  1. MARKETING EXTERNO
  2. MARKETING INTERNO
3. **MÓDULO 3. PUBLICIDAD E IMAGEN CORPORATIVA.** : Introducción a las formas de publicidad en odontología
  1. CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD EN ODONTOLOGÍA
  2. IMAGEN CORPORATIVA DE LAS CLÍNICAS DENTALES
4. **MÓDULO 4. RECURSOS HUMANOS.** : RRHH y trabajo en equipo en la clínica dental
  1. TRABAJO EN EQUIPO EN LA CLÍNICA DENTAL
  2. COACHING EMPRESARIAL
5. **MÓDULO 5. HABILIDADES DIRECTIVAS EN ODONTOLOGÍA.** : Liderazgo y habilidades directivas del coordinador de la clínica dental

1. LIDERAZGO EN ODONTOLOGÍA
6. **MÓDULO 6. GESTIÓN Y FINANZAS PARA CENTROS SANITARIOS.** : Introducción a la contabilidad de las clínicas dentales
  1. INDICADORES CLAVE EN GESTIÓN ODONTOLÓGICA
7. **MÓDULO 7. CONTROL DE GESTIÓN.** : Análisis de indicadores clave en la clínica dental
  1. RENTABILIDAD Y PRODUCTIVIDAD.
8. **MÓDULO 8. CONTROL DE CALIDAD.** : Introducción a la calidad asistencial en odontología
  1. FIDELIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES.
  2. COMUNICACIÓN EN EL CONTEXTO SANITARIO

**OBSERVACIONES CONTENIDO DE LA ASIGNATURA:**

La asignatura se desarrolla en 14 semanas.

**RECURSOS DE APRENDIZAJE:**

Presentaciones con ordenador en distintas formas. Gráficos, vídeos y pizarra de clase.

Manual de la asignatura.

Se podrá entregar a los alumnos material o apuntes en reprografía, por correo electrónico o a través de Moodle.

**COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE A ADQUIRIR POR EL ALUMNO**

**COMPETENCIAS BÁSICAS:**

- CB1. Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio
- CB2. Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio
- CB3. Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética
- CB4. Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado
- CB5. Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

**COMPETENCIAS GENERALES:**

- CG01. Conocer los elementos esenciales de la profesión de odontólogo, incluyendo los principios éticos y las responsabilidades legales.
- CG02. Comprender la importancia de tales principios para el beneficio del paciente, de la sociedad y la profesión, con especial atención al secreto profesional.
- CG03. Saber identificar las inquietudes y expectativas del paciente, así como comunicarse de forma efectiva y clara, tanto de forma oral como escrita, con los pacientes, los familiares, los medios de comunicación y otros profesionales.
- CG05. Saber aplicar los principios del control de la ansiedad y del estrés sobre uno mismo, sobre los pacientes y sobre otros miembros del equipo odontológico
- CG09. Comprender la importancia de mantener y utilizar los registros con información del paciente para su posterior análisis, preservando la confidencialidad de los datos

**COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:**

- CEMII.13. Aplicar los principios de ergonomía en el trabajo odontológico, tanto a nivel individual como dentro del equipo de trabajo cuando sea apropiado, así como en los principios de prevención de riesgos laborales asociados a la práctica odontológica.

- CEMI.21. Conocer los preceptos ético-deontológico legislativos y administrativos que regulan la profesión odontológica y su aplicación en la gestión y en la práctica clínica, así como conocer la organización, competencias y funciones de las corporaciones profesionales. Cumplimentar todo tipo de documentos y registros médico-legales.
- CEMI.22. Conocer el papel del dentista dentro de las profesiones sanitarias y trabajar con otros profesionales sanitarios y otros miembros del equipo odontológico.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

El alumno será capaz de:

- Diseñar y organizar una clínica dental desde el punto de vista empresarial.
- Dominar los programas informáticos más usados como herramienta de gestión de una clínica dental.

### BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

#### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- UTRILLA TRINIDAD, MARIO; VIÑALS PEREZ, PEDRO; CARRALERO DESCALZO, IGNACIO: (2015): GESTION EN ODONTOLOGIA. EDITORIAL BELLISCO . ISBN: 9788492970063

#### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- PARÁS AYALA, JORGE ANTONIO; ESTRADA CHAPMAN, GABRIELA (2004): ADMINISTRE SU CONSULTORIO COMO UNA EMPRESA DE SERVICIOS. EDITORIAL AMOLCA. ISBN: 9806574060

#### WEBS DE REFERENCIA:

Web / Descripción

[Consejo de Dentistas](http://www.consejodentistas.es)(<http://www.consejodentistas.es>)

Web de consulta para normativa vigente

#### OTRAS FUENTES DE REFERENCIA:

Curso en Administración, Gestión & Marketing Dental. El Consejo General de Dentistas de España. L. San Martín.

### PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

#### METODOLOGÍAS:

##### MÉTODO DIDÁCTICO:

Clases teóricas y Seminarios. A lo largo del curso, el profesor desarrollará la parte teórica mediante sesiones de 50 minutos de duración aproximadamente, dejando los últimos minutos para preguntas de los alumnos. Se utilizarán presentaciones, vídeos y/o gráficos en la pizarra y el profesor dará una visión general de los conocimientos de la materia. Para aprovechamiento de la clase es importante que el alumno haya leído previamente lo correspondiente a cada sesión. Se realizarán preguntas para valoración y seguimiento de la clase y para valorar grado de comprensión.

##### MÉTODO DIALÉCTICO:

Soporte de las clases presenciales ofreciendo ayuda a los alumnos para superar dificultades en el aprendizaje y la comprensión de cuestiones explicadas en clase, fomentando a la vez el aprendizaje autónomo. Se atenderán los requerimientos de aquellos alumnos que lo soliciten.

##### MÉTODO HEURÍSTICO:

A lo largo del curso se plantearán cuestiones seleccionadas por el docente adquiriendo los conocimientos mediante la experimentación y la resolución de problemas (Problema based learning).

#### CONSIDERACIONES DE LA PLANIFICACIÓN:

Asistencia obligatoria a todas las actividades presenciales detalladas en la guía. La asignatura se desarrolla en 14

semanas.

Se realizarán 4 seminarios tutoriales, y se indicarán las fechas al iniciar la actividad en la asignatura.

Programa

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN SANITARIA. ANÁLISIS DE MERCADO. INICIO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL. MÓDULO 2: MARKETING EXTERNO/INTERNO PARA PROFESIONALES DE LA SALUD.

MÓDULO 3. PUBLICIDAD E IMAGEN CORPORATIVA.

MÓDULO 4. RECURSOS HUMANOS. COACHING EMPRESARIAL.

MÓDULO 5. HABILIDADES DIRECTIVAS Y LIDERAZGO EN ODONTOLOGÍA. TRABAJO EN EQUIPO. MÓDULO 6. GESTIÓN Y FINANZAS PARA CENTROS SANITARIOS. MÓDULO 7. CONTROL DE GESTIÓN. RENTABILIDAD Y PRODUCTIVIDAD.

MÓDULO 8. CONTROL DE CALIDAD. FIDELIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES. COMUNICACIÓN

#### PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y EVALUACIONES:

##### PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES:

Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	¿Se evalúa?	CO	CE
Presentación del proyecto final de asignatura														X	X	X	X	
Prueba objetiva tipos test															X	X	X	X

#### CONSIDERACIONES DE LA EVALUACIÓN EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA:

La evaluación del alumno se realizará de la siguiente forma:

La prueba objetiva de tipo test constará de 50 preguntas con 5 respuestas posibles, siendo solamente una correcta. Las respuestas erróneas no restan puntuación en la calificación final.

La asignatura es semestral y la materia teórica se superará con nota igual o superior a 5 en la prueba escrita.

Prueba práctica:

Entrega de proyecto de final de asignatura. Esta actividad consistirá en la realización de un Business Project, enfocado en cualquiera de los módulos abordados durante el transcurso de la asignatura.

Prueba oral:

Se realizará mediante la exposición ante el profesor y los alumnos en las fechas indicadas. Su evaluación se realizará mediante la plantilla de evaluación.

No se superará la asignatura sin haber realizado el proyecto y su exposición ante el aula con alumnos y profesor.

En caso de suspender la prueba de evaluación de junio, el alumno irá a la convocatoria extraordinaria de julio con la totalidad de la materia de la asignatura. La revisión de evaluaciones se realizará en la fecha indicada y se tendrá en cuenta la asistencia a clase, el comportamiento y la actitud del alumno.

Es necesario superar la parte teórica y la evaluación del proyecto de modo independiente. Si no se supera alguna de las partes en la convocatoria ordinaria de la asignatura implicará la no superación de la asignatura y se deberá acudir a la convocatoria extraordinaria de julio con todas las partes de la asignatura.

NORMAS:

Los alumnos repetidores deberán presentar el proyecto y realizar su exposición. Solo están justificadas las inasistencias por causas contempladas en el Reglamento de Ordenación Académica. El plazo y procedimiento para entrega de justificantes se hará conforme a dicho reglamento.

El comportamiento en la clase deberá ser adecuado y respetuoso tanto con los compañeros como con el profesor titular y profesores de apoyo.

El uso de portátiles y tablets está permitido SOLO como apoyo en clase y SOLO por indicación del profesor. No se utilizarán móviles, el profesor se quedará con cualquier móvil que este encima de la mesa o en las manos de un alumno, hasta la finalización de la clase.

El uso del pijama o bata de la UEMC es obligatorio, así como aportar el material indicado en el listado de

materiales de alumno. El incumplimiento de estas normas supone la pérdida de la actividad práctica y/o evaluación si la hubiera.

No está permitida la entrada de acompañantes a las pruebas y actividades evaluables. El fraude en cualquiera de las actividades evaluables supone el reporte al Decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud para el procedimiento correspondiente, la suspensión de prueba y la pérdida de la evaluación continua.

#### CONSIDERACIONES DE LA EVALUACIÓN EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

1. Aquellos alumnos que no consiguieron superar la prueba teórica escrita, y eliminar materia, deberán acudir a la convocatoria extraordinaria de julio con el contenido teórico total de la asignatura. Esta prueba escrita final, será considerada superada cuando igualen o superen el 50%, que se hará corresponder con la calificación de 5. Esta prueba se compondrá de preguntas tipo test, que no restarán, y supondrá el 100% de la nota final.
2. La prueba escrita final se realizará en horario lectivo, el día fijado dentro de la convocatoria correspondiente. Solo está permitido el acceso del alumno a la actividad evaluable o prueba evaluable.
3. No se superará la asignatura sin haber realizado el proyecto y su exposición ante el aula con alumnos y profesor.

#### SISTEMAS DE EVALUACIÓN:

SISTEMA DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE (%)
Pruebas escritas	40%
Pruebas orales	20%
Ejecución de prácticas	40%

#### EVALUACIÓN EXCEPCIONAL:

Los estudiantes que por razones excepcionales no puedan seguir los procedimientos habituales de evaluación continua exigidos por el profesor podrán solicitar no ser incluidos en la misma y optar por una «evaluación excepcional». El estudiante podrá justificar la existencia de estas razones excepcionales mediante la cumplimentación y entrega del modelo de solicitud y documentación requerida para tal fin en la Secretaría de la Universidad Europea Miguel de Cervantes en los siguientes plazos: con carácter general, desde la formalización de la matrícula hasta el viernes de la segunda semana lectiva del curso académico para el caso de alumnos de la Universidad, y hasta el viernes de la cuarta semana lectiva del curso académico para el caso de alumnos de nuevo ingreso. En los siete días hábiles siguientes al momento en que surja esa situación excepcional si sobreviene con posterioridad a la finalización del plazo anterior.

Para los estudiantes que estén acogidos al Programa de Atención a la Diversidad y Apoyo al Aprendizaje -PROADA- podrán realizarse adaptaciones en las pruebas de evaluación o en otros aspectos descritos en la guía docente, sin que estas adaptaciones suponga una disminución en el grado de exigencia requerido para superar la asignatura. Estas adaptaciones se llevarán a cabo teniendo en cuenta las recomendaciones de los protocolos específicos diseñados para cada alumno particular.