

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA**

**Codi:** 34737  
**Nom:** Gestió i màrqueting en la clínica dental  
**Cicle:** Grau  
**Crèdits ECTS:** 6  
**Curs acadèmic:** 2025-26

**TITULACIONS**

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

**MATÈRIES**

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

**COORDINACIÓ**

ALMERICH SILLA JOSE MANUEL

FERNANDEZ PASTOR MARTA

**RESUM**

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

**CONEXIEMENTS PREVIS****RELACIÓ AMB ALTRES ASSIGNATURES DE LA MATEIXA TITULACIÓ**

No s'ha especificat restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.



## ALTRES TIPUS DE REQUISITS

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

## COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENTATGE

-

Comprendre i reconèixer els aspectes socials i psicològics rellevants al tractament de pacients.

Comprendre la importància d'aquests principis per al benefici del pacient, de la societat i de la professió, posant una atenció especial en el secret professional.

Comprendre la importància de desenvolupar una pràctica professional amb respecte a l'autonomia del pacient, a les seues creences i cultura.

Comprendre la importància de mantenir i d'utilitzar els registres amb informació del pacient per a la seua anàlisi posterior, preservant la confidencialitat de les dades.

Conèixer el mètode científic i tenir capacitat crítica per valorar els coneixements establerts i la informació nova.

Conèixer el paper del dentista dins les professions sanitàries i treballar amb altres professionals sanitaris i altres membres de l'equip odontològic.

Conèixer el perill de les radiacions ionitzants i els seus efectes en els teixits biològics, juntament amb la legislació que en regula l'ús. Dirigir instal·lacions de radiodiagnòstic bucal.

Conèixer els elements essencials de la professió de dentista, incloent-hi els principis ètics i les responsabilitats legals.

Conèixer el sistema nacional de salut, així com els aspectes bàsics de la legislació sanitària, gestió clínica i utilització adequada dels recursos sanitaris, comprenent la importància del paper del dentista en l'àmbit de l'atenció primària de salut.

Conèixer el Sistema Nacional de Salut així com els aspectes bàsics de la legislació sanitària, gestió clínica i utilització adequada dels recursos sanitaris, comprenent la importància del paper del dentista en l'àmbit de l'atenció primària de salut.

Conèixer els preceptes eticodentològics legislatius i administratius que regulen la professió odontològica i la seua aplicació en la gestió i en la pràctica clínica, així com conèixer l'organització, les competències i les funcions de les corporacions professionals. Formalitzar tot tipus de documents i registres medicolegals.

Conèixer l'organització i la provisió de l'assistència en salut oral en la comunitat, tant a nivell privat com públic, així com de l'assistència sanitària general i del paper del dentista en aquests àmbits.

Conèixer les ciències del comportament i comunicació que faciliten la pràctica odontològica.



Manejar, discriminar i seleccionar els materials i els instruments adequats en odontologia.

Promoure l'aprenentatge de manera autònoma de nous coneixements i tècniques, així com la motivació per la qualitat.

Reconèixer que el pacient és el centre d'atenció i que totes les interaccions, incloent-hi prevenció, diagnòstic, planificació i execució del tractament i el manteniment, han de buscar el seu millor interès, evitant qualsevol tipus de discriminació i respectant la confidencialitat.

Saber aplicar els principis del control de l'ansietat i de l'estrès sobre un mateix, sobre els pacients i sobre altres membres de l'equip odontològic.

Saber compartir informació amb altres professionals sanitaris i treballar en equip.

Saber identificar les inquietuds i les expectatives del pacient, així com comunicar-se de forma efectiva i clara, tant de forma oral com escrita, amb els pacients, els familiars, els mitjans de comunicació i altres professionals.

## DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

### 1. Teoria

Tema 1: Els PADIS. Què són? Com adherir-se?

Tema 2: Cobertura de la salut oral mitjançant pòlisses d'assegurances

Tema 3: Gestió. La clínica dental, una empresa de serveis. Missió, visió, valors.

Tema 4: La pràctica del professional segons la propietat dels mitjans de producció.

Tema 5: Estructuració legal de l'activitat empresarial. Clíriques mercantilistes. Clíriques marquistes.

Tema 6: La comercialització del servei. Fonaments del màrqueting

Tema 7: Màrqueting extern (convencional i digital), intern (relacional i emocional)

Tema 8: Emprendedurisme en la carrera professional del dentista

Tema 9. La història clínica digital. La producció com a eix vertebrador de la gestió. La recepció de la CD com a dinamitzadora de processos.

Tema 10 . Gestió de la qualitat. La variabilitat a la pràctica clínica. Gestió per processos. Mètriques. Indicadors. El model EFQM

Tema 11 . Direcció i desenvolupament de persones. L'equip de treball de la clínica dental. L'equip de proximitat. Motivació i lideratge.

Tema 12. Introducció a la gestió financera. Balanç i compte de resultats. Finançament d'actius. (Fiscalitat)

### 2. Pràctiques - Seminaris

1. Currículum vitae. Carta d'acompanyament. Presentació i anàlisi.

2. Recerca activa d'ocupació



3. Exigències al programa de gestió per a la clínica dental
4. Les TIC com a eines de gestió i de màrqueting.
5. El disseny de la clínica com a eina de màrqueting
6. Clíriques dentals a la xarxa. Pàgina web: anàlisi, disseny i continguts a la xarxa. Publicitat i posicionament en cercadors
7. Projecte de carrera professional. Perspectives de 10 anys.
8. El procés de compra. Estudi comparatiu de preus de materials, instrumental i equip rotatori. Compres, e-commerce i dipòsit d'atenció directa.
9. Anàlisi dels llocs de treball d'una clínica dental. Competències i tasques.
10. Estudi comparatiu d'honoraris publicitats en pàgines web. Franquícies, marquistes, asseguradores i intermediació de preus concertats
11. Marquistes davant de clíniques d'atenció personal. Anàlisi d'una vivència real o virtual
12. Catàleg de prestacions d'una clínica dental i la seva presentació al client / pacient

## VOLUM DE TREBALL (HORES)

### ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Teoria	32,00
Pràctiques a l'aula	12,00
Aula informàtica	16,00
<b>Total hores</b>	<b>60,00</b>

### ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	5,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	30,00
Estudi i treball autònom	45,00
Preparació de classes	10,00
Preparació d'activitats d'avaluació	0,00
Resolució de casos pràctics	0,00
<b>Total hores</b>	<b>90,00</b>

## METODOLOGIA DOCENT

### Classes teòriques:

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

### Classes pràctiques:



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

#### Treballs tutelats:

En funció del contingut, es realitzaran individualment o en equip i estan sotmesos al calendari de presentació establert pel professor. Tutories: Les tutories constitueixen un espai setmanal de trobada i debat entre el professor-alumne amb l'objectiu de resoldre problemes d'aprenentatge durant el curs.

S'hi incorporarà la perspectiva de gènere, el respecte a la diversitat i els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) a la docència, sempre que sigui possible.

nible (ODS) a la docència, sempre que sigui possible.

## AVALUACIÓ

Prova final, de tipus test, d'avaluació dels coneixements adquirits inclosos en el temari de l'assignatura. Suposarà el 40% de l'avaluació global.

Per a accedir a aquesta prova caldrà haver completat prèviament les següents activitats d'avaluació:

- Elaboració del treball tutelat individual (CV) i en equip. Suposarà el 40% de l'avaluació.
- Assistència, actitud i grau de participació en les activitats formatives pràctiques. Suposarà el 20% de l'avaluació global.

Per a ser APTE/A en l'assignatura és imprescindible:

- Haver mostrat suficiència en la prova test.
- Assistència continuada als seminaris / tallers.
- Presentar els treballs tutelats (individual i d'equip) dins dels terminis establerts.

L'assistència a les activitats pràctiques és obligatòria. Es considera que l'estudiantat compleix aquest requisit si ha assistit a un mínim del 80% d'aquestes activitats i ha justificat adequadament la impossibilitat d'assistir a les sessions restants per la concurrència d'una causa de força major.



Es recorda a l'estudiantat la gran importància de realitzar les enquestes d'avaluació de tot el professorat de les assignatures del grau.

## BIBLIOGRAFIA

### BÀSICA

- Corral I. Itza F. Martí JF. Organización, Gestión y Calidad en la clínica dental. Madrid. Ergon 2007
- Cuenca Sala E. El mercat de serveis dentals a Catalunya: anàlisi de les noves formes de negoci amb especial atenció a les franquícies i assegurances dentals. Barcelona. COEC. 2007
- Echarri Lobiondo P. Fernández Herrera JM. Et al. Marketing para la clínica odontológica (1ª parte). Barcelona. Laboratorios Inibsa y Nexus médica. 2006
- Echarri Lobiondo P. Fernández Herrera JM. Et al. Marketing para la clínica odontológica (2ª parte). Barcelona. Laboratorios Inibsa y Nexus médica. 2006
- Finkbeiner, BL. Finkbeiner, CA. Practice management for the dental team. Elsevier Mosby. 8ª ed. 2016 (Incluye student wordbook)
- Galluci CM, Tejerina L. La demanda de los servicios dentales en España. Madrid. Fundación Dental Española. 2003 ¿ Martínez Selva JM. Marketing de Servicios Profesionales para la pequeña y mediana empresa. Madrid: Pearson educación. 2002.
- Mediavilla Ibáñez H. ¿Sabe comunicarse con su paciente? Relación con el paciente en Odontología. Madrid. Bellisco ediciones. 2002
- Roca E. Cómo mejorar tus habilidades sociales. Valencia. ACDE. 2005
- San Martín, L. M\_Concept. Edra-Grupo Asis Biomedica S.L. Zaragoza, 2021
- Ustrell, JM. Buxarrais, MR ¿ Ética aplicada a la odonto. Lisermed Editorial SL, Valencia 2020.

### COMPLEMENTÀRIA

- Aranaz Andrés, JM. Aibar Remón, C. Vitaller Burillo, J y Mira Solves, JJ. Gestión Sanitaria. Calidad y seguridad de los pacientes. Madrid. Diaz de Santos 2008.
- Ortún V., Pinilla J. (2005). Economía de los servicios dentales. Introducción, análisis de la oferta y demanda y evaluación económica. A: E. Cuenca y P. Baca (dir): Odontología preventiva y comunitaria. Barcelona: Masson, Mayo 2005.
- Pareras LG. Innovar y emprender en el sector sanitario. Barcelona. Ars médica. 2008 ¿ Chiesa de Negri, C. CRM. Las cinco pirámides del mktng relacional. Ed. Deusto, 4ª ed. Brna. 2017
- Oteo, LA. Gestión Clínica: Desarrollo e instrumentos. Diaz de Santos. Madrid 2006.
- Del Llano Señaris, JE. Ortún Rubio, V. Gestión Clínica: Vías de avance. Ed Piramide. Madrid 2014.
- Mora, JR. Guía metodológica para la gestión clínica por procesos. Aplicación en las



organizaciones de enfermería. Diaz de Santos, 2003

- Martinez Garcia, JM. Perez Campillo, L. La transformación del mktng sanitario. Cómo los datos son el petróleo del s.XXI. ESIC editorial. Madrid 2021

## **RESURSOS e-SALUT**

- ClinicalKey Student Medicina, Odontologia y Enfermería [ <https://uv-es.libguides.com/RecursosSalut> ]
- Acces Medicina [ [https://uv-es.libguides.com/Access\\_Medicina](https://uv-es.libguides.com/Access_Medicina) ]
- Médica Panamericana [ [https://uv-es.libguides.com/Medica\\_Panamericana](https://uv-es.libguides.com/Medica_Panamericana) ]