

GESTIÓN DE CLÍNICA DENTAL

Check list

1. MANTENIMIENTO DE HISTORIAL CLÍNICO: Se eligen 10 historiales al mes al azar, alternando tipos de tratamientos y los comprobamos punto por punto.

- Firma política de privacidad con cada cambio de legislación
- Firma cuestionario de salud cada año, aunque preguntamos cada 6 meses si ha habido algún cambio
- Se anotan alertas médicas en el historial: diabetes, hipertensión, alergias, embarazos marcapasos, ...
- En la primera visita se deja registro de OPG o anotaciones de “previos” del Doctor para saber el estado de la boca del paciente antes de nuestra intervención.
- No se anota nada en el historial que no queramos que el paciente vea si nos solicita una copia del mismo. Buscaremos un lugar en nuestro programa de gestión en el que podamos anotar esos comentarios para que los compañeros tengan acceso, pero no quede reflejado en el historial.
- Todos los actos realizados aparecen en el historial.

Consentimientos informados:

- Anotada fecha de entrega y fecha de firma en el historial.
- Para menores queda reflejada la opción de padre, madre o tutor.
- Consentimientos debidamente archivados, ya sea en papel o en formato digital.

- Queda constancia de los presupuestos entregados.
- En pacientes de cirugía hacer llamada al día siguiente y anotar comentarios en historial.
- En pacientes de implantes queda constancia del tipo de los datos del implante colocado en cada pieza.
- En pacientes de ortodoncia si conservan radiografías, fotos y modelos de antes del tratamiento.
- En pacientes con prótesis se archiva una copia de la declaración de conformidad y otra se entrega al paciente, dejando constancia en su historial de la fecha de entrega.
- En pacientes de prostodoncia se conserva una ortopantomografía del día de la toma de impresión, de la prueba de metal y de la colocación.
- En pacientes de endodoncia se conserva una periapical de la pieza afectada de antes y después del tratamiento.
- Si trabajamos con financieras y se le concede financiación al paciente, se anota en su historial el ingreso del dinero a cuenta especificando el número de financiación.
- Solicitud de acceso a historial: debidamente cumplimentada, archivada y con fotocopia de DNI del solicitante.

GESTIÓN DE CLÍNICA DENTAL

Check list

2. PROTECCIÓN DE DATOS

- Se cuenta con una asesoría que nos indica lo que debemos hacer para cumplir con la ley de protección de datos.
- La web expone la política de privacidad.
- Los emails incluyen la información de gestión de datos personales en la firma.
- A la vista en recepción cartel de videovigilancia actualizado
- Firman LOPD los pacientes
- Firman LOPD los trabajadores (informándoles si hubiera algún sistema de localización y cámaras de vigilancia)
- Firma LOPD quien entregue un currículum en mano.
- Registro de acceso al archivo físico de historiales (siempre bajo doble llave)
- Registro de acceso al rack (bajo llave)
- Control de los trabajadores con acceso a documentación con datos.
- Se desechan documentos con datos de empleados o pacientes debidamente.
- Registro de la ubicación de la documentación con datos personales relativos a los trabajadores o pacientes (ejemplo pr1, contratos, reclamaciones, ...) Siempre doble llave.
- NUNCA se tiene a la vista en recepción o gabinete ninguna documentación con datos de ningún paciente, ni un historial abierto o una radiografía en la pantalla cuando otro paciente entra en consulta

3. RR.HH

- Se cuenta con una asesoría laboral para la elaboración de contratos, nóminas y cumplimiento del convenio.
- Trabajadores de la clínica: archivo de contrato, currículum, títulos, recibo de colegio, recibo de seguro de responsabilidad civil, firma de LOPD e información de cámaras de seguridad.
- Modelos retributivos por escrito, con números obtenidos a partir de datos objetivos y que se pueda mostrar al trabajador debidamente desglosado si éste lo solicitara.
- Plantilla de variables: contamos con una plantilla de variables mensual para la elaboración de nóminas donde quedan registradas las horas extras, las comisiones, etc.
- Archivo en cada expediente de solicitudes de reducción de jornada, de adaptación del puesto por embarazo o cualquier modificación de las condiciones.
- Archivo de solicitudes de vacaciones aprobadas y denegadas.
- Registro de jornada laboral diferenciando personal a tiempo completo y a tiempo parcial.

GESTIÓN DE CLÍNICA DENTAL

Check list

4. PRL

- Se cuenta con una asesoría en PRL.
- Se tiene a mano, ordenada y actualizada la documentación relativa a las instalaciones y las evaluaciones de riesgo del centro, así como el plan de emergencias.
- El día de la contratación de cada trabajador: Firma ofrecimiento de revisión médica, firma entrega de EPIs, firma entrega de información del puesto de trabajo.
- Llevamos al día y archivamos los resultados de reconocimientos médicos y los certificados de formación obligatoria del personal.
- Contamos con un botiquín para emergencias con la medicación necesaria y un protocolo de actuación impreso al que todo el personal tiene acceso. Dentro de dicho de botiquín hay una hoja de control y retirada de productos caducados que debe firmarse cada mes.

5. DOCUMENTACIÓN LEGAL

- Archivada y a mano toda la documentación relativa a licencias de obra, de actividad, sanitaria, de funcionamiento.
- Actualización de la plantilla sanitaria en sanidad y nombramiento del director médico.

6. A LA VISTA EN RECEPCIÓN

- Hoja de reclamaciones.
- Videovigilancia.
- Listado de tratamientos.
- Plantilla sanitaria con especialidad y número de colegiado.
- Se especifica quién es el Director Sanitario.

7. MALETÍN DE EMERGENCIAS

- Una empresa que los proporciona y se encarga del mantenimiento.
- Si se tiene más de uno, están debidamente identificados y numerados.
- Se cada actuación de la empresa de mantenimiento.
- Pegatina en el maletín de última y próxima actuación

8. RAYOS

- Documentación relativa a la instalación que proporciona la empresa instaladora y/o de gestión de radiodiagnóstico.
- Asignación de director de rayos.
- Todos los títulos del personal archivados.

GESTIÓN DE CLÍNICA DENTAL

Check list

- Plantilla de asignación de dosis mensual de cada empleado.
- Archivo de informe mensual de dosímetros.
- Informes de mantenimiento.
- Pegatina de última y próxima revisión en cada aparato.

9. ESTERILIZACIÓN

- Mantenimiento de autoclaves: Archivo de informes y pegatinas de última y próxima revisión/ calibración.
- Registro de ciclos de esterilización.
- Registro de control biológico.
- Bolsas de esterilización selladas con fecha de caducidad (6 meses después)

10. MEDIO AMBIENTE

- Se cuenta con una empresa que se encarga de la gestión de residuos.
- Residuos: tóner, fluorescentes, pilas, amalgamas, envases contaminados, residuos biológicos.
- Se cuenta con los contenedores de almacenaje correspondientes.
- Anotación de fecha de inicio de almacenamiento en cada contenedor.
- Plantilla de seguimiento de retiradas.
- Información relativa a reciclaje y gestión de residuos impresa y expuesta en zonas comunes del personal.
- Se cumple con la normativa local de retirada de basura.

11. PROVEEDORES

- Cotejo y archivo de albaranes por proveedor.
- Cotejo y archivo de facturas por proveedor.

12. ALMACÉN

- Bajo llave.
- Registro de entrada de personal firmado.
- Anotación de retirada de producto firmada.
- Ordenado por especialidades.
- Control de caducidades mensual y anotación de retiradas.
- Inventario digitalizado y al día.

13. IMPLANTES

- Stock: actualizado.
- Se hace correcto uso del carnet de implantes.
- Formulario de fracaso, solicitud de devolución a la casa de Implantes.

GESTIÓN DE CLÍNICA DENTAL

Check list

14. GABINETE

- Registro de limpieza de bateas
- Registro de desinfección de aspiración de sillones.
- Registro de uso de fresas cirugía
- Caducidades y retirada de productos mensual.
- Caducidades de esterilización.
- Correcto orden en los cajones.
- Anotación de fechas de apertura de productos de poco consumo.

15. RELACIÓN CON LOS LABORATORIOS

- Comprobación de la debida cumplimentación de las órdenes de laboratorio y de que los envíos, tanto físicos como digitales, se hagan con toda la información necesaria.
- Se tiene y se cumple un protocolo de gestión de incidencias de laboratorio para garantizar que los requerimientos llegan al doctor, que el laboratorio recibe la información pertinente y que se replanifican las citas del paciente si esto fuera necesario.

16. LIMPIEZA

- Existe un almacén específico para los productos de limpieza.
- Cerrado con llave.
- Fichas técnicas de cada producto utilizado a la vista.

17. TEMPERATURAS

- Termómetros de máxima y mínima
- Registro diario de temperatura en neveras donde haya material o medicación.
- Control de temperatura en Gabinete.
- Control de temperatura en Almacén.
- Comprobación anual del margen de error con un termómetro patrón.

18. MANTENIMIENTO

- Se cuenta con una empresa de mantenimiento y quedan debidamente registradas las peticiones y los albaranes de trabajo.
- Extintores: Revisión reciente y próxima debidamente anotadas y archivo del informe.
- Climatización: Revisión reciente y próxima debidamente anotadas y archivo del informe.
- Filtros de aspiración: registro de limpieza.

GESTIÓN DE CLÍNICA DENTAL

Check list

19. INFORME DE CAJA

Cada día se hace caja comprobando que no haya descuadre y retirando el efectivo de la caja de recepción.

20. GESTIÓN DE EFECTIVO

Se cuenta con caja fuerte

Se hacen ingresos antes de superar los 4.000€

No se aceptan pagos en efectivo si el presupuesto supera los 1000€

21. TPV

Se conservan los tickets del TPV de cada día por meses.

22. SEGUIMIENTO DE DEUDA

Se cuenta con una plantilla de seguimiento de deuda en la que se revisa diariamente si hubiera habido algún deudor en la jornada anterior y se anotan sus datos.

Registro de las llamadas efectuadas para el reclamo de la deuda.

Si a la tercera llamada se sigue sin recuperar la deuda, se procede al envío de una carta a su domicilio.

23. SEGUIMIENTO DE FINANCIACIONES

Seguimiento de financiaciones aprobadas y denegadas.

Anotación del ingreso del dinero a cuenta en el historial.

Anotación de la gestión de la devolución si fuera necesario (devoluciones siempre a la financiera y no al paciente)

24. DEVOLUCIONES A PACIENTES

Nunca en efectivo.

Impreso de solicitud de devolución donde se especifique un número de cuenta, si está aprobada o denegada y la fecha de la transferencia.

Queda reflejada la devolución en el historial.

25. SOLICITUDES DE REPETICIÓN

Los colaboradores solicitan al Propietario o Director Médico de la clínica autorización para repetir tratamientos sin coste para el paciente y sin beneficio para el propio colaborador.

GESTIÓN DE CLÍNICA DENTAL

Check list

26. SEGUIMIENTO DE PRESUPUESTOS

- Se cuenta con una plantilla de seguimiento de presupuestos donde se refleja el estado de cada uno de ellos.
- Se realizan llamadas de seguimiento periódicas.
- Quedan reflejados los comentarios del paciente.
- Se anota la fecha de la próxima acción comercial.

27. PRIMERAS VISITAS

- Conteo del número de primeras visitas diarias agendadas, efectivas y fallidas.
- Registro de llamada a las fallidas para recuperarlas.

28. DERIVACIONES

- Conteo del número de valoraciones agendadas, efectivas y fallidas de Implantes y ortodoncia.
- Registro de llamada a las fallidas para recuperarlas

29. AGENDA

- Cumplimiento de los tiempos.
- Envío de recordatorios.
- Recall bien gestionado.
- Confirmación de agenda.

30. SEGUIMIENTO DE KPIs

- Facturación
- Deuda
- Financiación
- Pacientes
- Ticket medio
- Primeras visitas.
- Derivaciones
- Ratio de aceptación de presupuestos en número y en importe (de la clínica, por especialidad y por colaborador)
- Número de implantes colocados
- Número de ortodoncias colocadas
- Producción por especialidad.
- Producción de cada doctor por turno.

31. GESTIÓN DE EQUIPOS

- Registro de reuniones grupales e individuales con orden del día y acta.
- Objetivos definidos y expuestos.

GESTIÓN DE CLÍNICA DENTAL

Check list

- Información abierta de los resultados obtenidos.
- Plan de carrera: programas de formación y promoción interna.

32. ATENCIÓN AL PACIENTE

- Se cuenta con un protocolo para cada escenario de clínica.
- El trato es formal, aunque amable y sin tecnicismos.
- En recepción se informa del retraso si lo hubiera.
- En gabinete se abre el material esterilizado delante del paciente.
- El Doctor explica el tratamiento, la auxiliar o encargada de atención al paciente los tiempos y formas de pago
- Los planes de tratamiento se explican en privado.

33. RQS

- Archivo de cada reclamación, queja o sugerencia
- Archivo de primera contestación explicando que se estudiará el caso (antes de 5 días)
- Archivo de contestación definitiva con informe del odontólogo correspondiente.

34. ESTADO GENERAL DE ORDEN Y LIMPIEZA DE INSTALACIONES E HIGIENE DEL PERSONAL

- Comprobación del estado de orden y limpieza de las instalaciones y uniformes del personal.
- Personal debidamente uniformado y sin complementos personales que no correspondan a la identidad de marca.
- Si algún trabajador tiene el pelo largo lo lleva recogido.
- Uñas cortas y sin esmalte
- Sin complementos en manos y muñecas
- No se permite que el personal salga de las instalaciones uniformado.

35. MARKETING

- Logo actual y legible en varios tamaños y formatos.
- Identidad de marca definida.
- Página web responsive y actualizada
- Perfil en Google MyBusiness actualizando los horarios y días de apertura
- Fomento de reseñas positivas.
- Respuesta apropiada a reseñas negativas.
- Perfil en redes sociales y gestión con estrategia y constancia.
- Interacción con la audiencia y acciones para ampliar comunidad.
- Promociones efectivas para conseguir más primeras visitas.
- Posicionamiento SEO mediante publicación de contenido en el Blog.

GESTIÓN DE CLÍNICA DENTAL

Check list

- Campañas de SEM optimizadas.
- Estructura y estrategia definida de Email Marketing

36. REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

- Se detectan puntos de mejora y se diseña e implanta un plan de acción.
- Se anota la necesidad detectada, las medidas a tomar y el seguimiento del efecto de dichas medidas.

EVALUACIÓN


NOTA: Cada fallo corresponderá a una No Conformidad, excepto en el apartado 1., donde una no conformidad estaría compuesta por tres fallos.

TOTAL DE NO CONFORMIDADES

Interpretación:

- 0-1 NC = Excelente
- 2-4 NC = Muy bien
- 5-7 NC = Bien
- 8-10 NC = Aceptable
- >10 NC = Necesita mejorar

 maria.peidro@odontosupport.es

 +34 625 92 60 87

