



Facultad de Odontología



Universidad Complutense de Madrid

PROCEDIMIENTOS, NORMATIVAS Y PROTOCOLOS EN LA CLÍNICA DE GRADO

Curso 2014-15

José C. de la Macorra García

Decano

Enero de 2015

ÍNDICE

INDICE

I. Introducción	7
II. Procedimientos de carácter administrativo	9
1. RECETAS MÉDICAS	10
▪ Generar e imprimir las recetas	10
▪ Registro de las recetas	14
2. BIOPSIAS	15
▪ Necesidad de proceso diagnóstico en patología médica	15
▪ Toma de biopsias	15
▪ Laboratorios disponibles, precios y sistemas de mensajería	15
3. INCORPORACIÓN DE IMÁGENES U OTROS DOCUMENTOS AL PROGRAMA SALUD®	18
▪ Imágenes	18
· Descripción general del proceso	18
· Optimización de tamaño de imágenes	18
· Transferencia de imágenes al sistema SALUD®	20
· Asociación de imágenes a la historia clínica del paciente.	22
· Asociar un nuevo documento al paciente.	22
· Visualizar documentos asociados al paciente.	24
▪ Otros documentos	24
4. CONSIDERACIONES EN EL USO DEL SISTEMA VISTASCAN	26
5. EL MANEJO DE LOS TRABAJOS ENVIADOS AL LABORATORIO PROTÉSICO	27
6. LAS CARTAS DE PAGO	29
7. EL REPORTE DE AVERÍAS EN LAS INSTALACIONES O EQUIPAMIENTOS	30
III. Procedimientos de carácter Clínico	33
8. ITINERARIO DEL PACIENTE	34
▪ Recepción y radiología	34
▪ Clínicas de grado (3ª planta)	34
9. CÓMO ASIGNAR PACIENTES EN SALUD®	35
▪ Asignación individual	35
▪ Asignación a un equipo	36
10. COMO CREAR UNA CITA, CANCELARLA O CAMBIAR LA HORA	37
▪ Crear una cita	37
▪ Cancelar una cita	39
▪ Cambiar de día una cita	40
▪ Cambiar de hora una cita	41
11. PROGRESIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS REALIZADOS A CADA PACIENTE	42
12. SEGUIMIENTO DE LOS TRATAMIENTOS REALIZADOS POR LOS ALUMNOS	44
13. CUESTIONARIOS	46
14. ODONTOGRAMA	48
15. PERIODONTOGRAMA	51
16. PLAN DE TRATAMIENTO	54
17. PLANIFICACIÓN DE RADIOGRAFÍAS	58
18. REMISIÓN A POSTGRADO	59
19. MANEJO DE ASIGNACIONES DE LOS ALUMNOS	60
20. CITAR ASOCIANDO EL TRATAMIENTO	62

ÍNDICE

21. ACTUALIZAR EL ESTADO DE UNA CITA	64
22. TRATAMIENTO COMPLETADO O EN CURSO Y CALIFICACIÓN DE ALUMNOS	65
▪ Cómo calificar al operador	66
▪ Cómo calificar al asistente	67
23. LOS DIFERENTES ESTADOS DE LOS TRATAMIENTOS EN SALUD®	68
24. ACTUALIZAR TRATAMIENTO	69
25. SEGUIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN DE LOS PACIENTES MEDIANTE LAS NOTAS DE PROGRESO	71
▪ Resumen	74

IV. Normativas 79

26. NORMATIVA DE DISPOSICIÓN DE MUESTRAS DE PRODUCTOS EN LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD	80
▪ Situación actual	80
▪ Normativa	80
27. NORMATIVA GENERAL DE TRABAJO EN LA CLÍNICA DE GRADO	81
▪ El alumno en la Clínica de Grado	81
▪ El gabinete odontológico en la Clínica de Grado	81
▪ El instrumental y el material fungible en la Clínica de Grado	82
▪ El sillón dental en la Clínica de Grado	82
28. NORMATIVA DE USO DEL GABINETE MULTIMEDIA	83
▪ Contexto	83
▪ Objetivo general	83
▪ Procedimiento a seguir	83
▪ Valoración de la solicitud	83
29. NORMATIVA DE TRABAJO NO SUPERVISADO EN LOS LABORATORIOS	84
▪ Los horarios	84
▪ Actividades permitidas	85
▪ Normativa de uso	85
▪ Anexo: Listado de actividades autorizadas	85
30. CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS CLÍNICOS	87
▪ El empleo de datos clínicos en la docencia	88
▪ El empleo de datos clínicos en la investigación	88

V. Protocolos 91

31. PROTOCOLO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE IMPORTES O DE TARIFAS ESPECIALES	92
▪ Tarifa especial	92
▪ Devolución de un importe	94
32. PROTOCOLO DE SOLICITUD DE TRASPASO DE IMPORTES ABONADOS, ENTRE UNIDADES CLÍNICAS	96
33. PROTOCOLO PARA EL CIERRE DE HISTORIAS CLÍNICAS Y MOTIVOS DE EXCLUSIÓN	98
▪ Posibles motivos de exclusión	98
34. PROTOCOLO PARA COMPLETAR TRATAMIENTOS POR PROFESOR FICTICIO	99
35. PROTOCOLO BÁSICO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS	100
▪ La voz debe ser...	100
▪ Reglas de oro para atender correctamente el teléfono	100
▪ Ventajas para los pacientes al ser atendidos en el centro	101
▪ Emisión de llamadas	102
▪ Recepción de llamadas	103
36. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN ACCIDENTES POR HERIDAS DE AGUJA O INSTRUMENTOS PUNZANTES	105
▪ Cuidado inmediato de la herida	105
▪ Notificación del incidente	105
▪ Atención sanitaria	105
▪ Protocolo sanitario	105
37. PROTOCOLO DE SOLICITUD DE ESPACIOS PARA ACTIVIDADES FUERA DE LA DOCENCIA REGLADA	106
38. PROTOCOLO DE SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE MATERIAL PARA ACTIVIDADES NO REGLADAS	107

ÍNDICE

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento es una recopilación de diferentes procedimientos, normativas y protocolos utilizados o aplicables en la Clínica General de Grado de la Facultad de Odontología de la Universidad Complutense de Madrid, durante el curso académico 2014-15.

La información que contiene estaba hasta ahora dispersa o era de difícil acceso a los alumnos, los profesores o el personal de administración y servicios que trabajan en dicha Clínica General.

El documento está dividido en cuatro secciones:

- procedimientos de carácter administrativo
- procedimientos de carácter clínico
- normativas
- protocolos

Ha sido preparado con la ayuda y la información provista por la Gerencia del Centro, el Vicedecanato de Clínicas, el personal de la Unidad de **SALUD**[®] y el resto del personal de administración y servicios de la Facultad de Odontología.

II. PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

1. RECETAS MÉDICAS

Para su adecuado funcionamiento, se ha ubicado el sistema de recetas en un servidor no asociado directamente al sistema *SALUD*®. Es importante recordar que esas recetas deben prescribirse solo dentro de las prácticas de la Clínica de Grado, asociadas a pacientes atendidas en las mismas, teniendo en cuenta que la responsabilidad final de las mismas recae en el propio prescriptor.

NOTA: Si algún profesor no solicitó sus recetas en el curso 2013-2014, y quiere tenerlas disponibles en los cursos siguientes, deberá tramitarlo directamente con el Colegio de Dentistas. Una vez haya recibido el recetario en formato XLM, deberá hacerlo llegar al Vicedecanato de Clínicas.

El proceso consiste en, **primero**, la generación e impresión de la receta y, **segundo**, su registro en el programa *SALUD*®. Ambos pasos deben llevarse a cabo para cada receta.

▪ GENERAR E IMPRIMIR LAS RECETAS

Se puede hacer desde los ordenadores de los *dispenser* de las Clínicas de Grado.

- Haga doble clic en el icono RECETAS que hay en el escritorio del ordenador.

Le serán requeridas sus credenciales de acceso. Su nombre de usuario (*user name*) es su número de colegiado, compuesto por 8 dígitos (por ejemplo, 28001234).



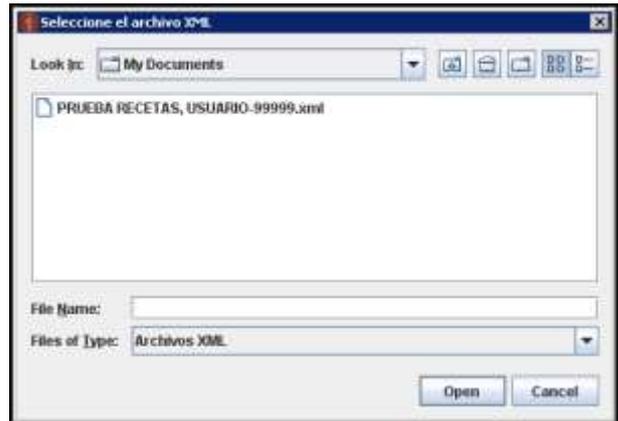
La contraseña coincide inicialmente con su número de colegiado. Es recomendable que la cambie, para ello debe dirigirse al despacho de "Coordinación Programa *SALUD*".

- Una vez introducidas las credenciales, pulse el botón "OK" (o la tecla ENTER en el teclado). Comenzará su sesión de trabajo a partir de una pantalla como la siguiente, en la que debe pulsar el botón "Seleccionar XML".



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

Llegará a una pantalla como la siguiente: haga clic en el archivo y pulse el botón "Open". Otra opción es dar directamente un doble clic sobre el nombre del archivo, donde aparecerá un nombre de archivo con su nombre y apellidos:



En ese momento, la pantalla de selección del archivo XML se cerrará y volverá a la pantalla principal del Gestor de Recetas XML, pero esta vez el programa reconocerá el archivo seleccionado (fíjese en la diferencia en la parte inferior de la imagen). Ahora pulse el botón "Continuar".



Aparecerá una pantalla para la introducción de los datos de una nueva receta:



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

Los campos marcados con un asterisco son obligatorios (por ejemplo, *Paciente). El programa no le dejará registrar la receta si alguno de dichos campos no ha sido rellenado.

Fíjese que un contador en la parte inferior de esta ventana le informa de la cantidad de recetas disponibles (originalmente, 100).

Puede limpiar los datos introducidos en el formulario pulsando el botón “Borrar Campos”.

Puede salir sin generar la receta pulsando el botón “Salir”.



Una vez que **haya introducido todos los datos de la receta**, pulse el botón “Generar Receta”.

- Aparecerá una nueva pantalla para que **confirme los datos introducidos**:

Pulse el botón “**Sí, continuar**” para seguir con el proceso. Si detecta algún error u omisión, puede volver al formulario de entrada de datos pulsando el botón “**No, volver**”.

- Preste atención a la apertura del programa Acrobat Reader.



IMPORTANTE: Cada vez que genera una receta, se abre el programa “Acrobat Reader” con la receta preparada para su impresión. **La primera vez** que genera una receta, este programa le pedirá que acepte el “Contrato de Licencia de software de equipo”:

Cuando pulse el botón “Aceptar”, la licencia quedará validada y nunca más aparecerá esta pantalla, por lo que los pasos seguirán a partir del punto que se describe a continuación.

- A partir de este momento se encuentran abiertos dos programas: El Gestor de Recetas y el Acrobat Reader.

El primero (Gestor de recetas) le pregunta si quiere continuar generando recetas:



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

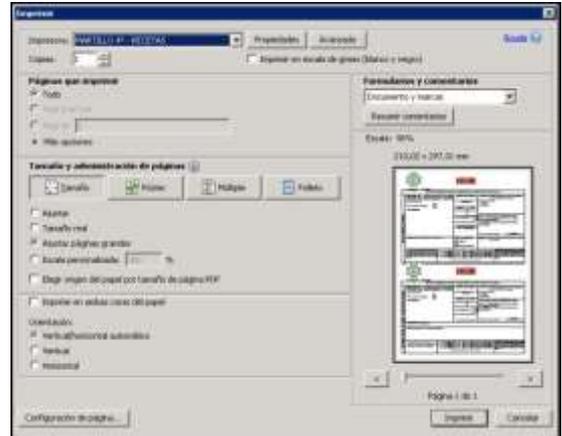
Si quiere generar más recetas, proceda primero a imprimir la receta previamente generada antes de continuar. Si no desea generar más recetas pulse el botón “Salir”.

- El otro programa (Acrobat Reader), muestra la receta preparada para la impresión:



Pulse el botón “Imprimir” de la barra de botones superior, encima de la vista previa de la receta.

- Esto le llevará al menú de impresión del programa, desde donde lo único que debe hacer es elegir la impresora en función de la ubicación del ordenador donde esté trabajando:



Es el momento, antes de pulsar el botón “Imprimir”, debe seleccionar la impresora más cercana a la ubicación del ordenador donde haya generado la receta (u otra de las disponibles, si es de su interés).

Realice esta selección desde el cuadro desplegable “Impresora” de la esquina superior izquierda de la pantalla “Imprimir”:



Como en cualquier menú de impresión puede, entre otras opciones, aumentar la cantidad de copias a imprimir (1 por defecto en un papel DIN-A4, en la que aparecerán la “Receta Médica Privada” y la “Información al Paciente – Receta Privada”, que se podrán separar cortando el papel por la mitad).

PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

Pulse el botón “Imprimir”.

- Su sesión se cerrará automáticamente cuando los programas “Gestor de Recetas” y “Acrobat Reader” hayan sido cerrados.

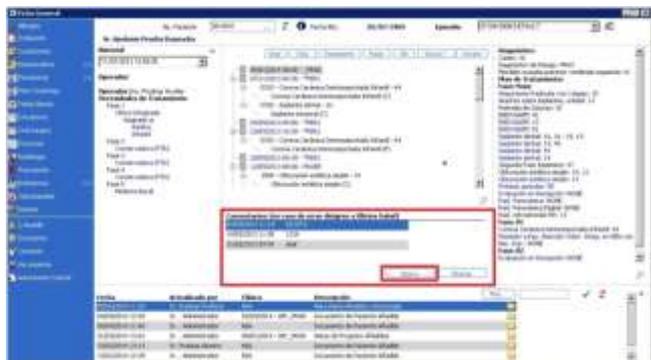
CONSIDERACIONES ADICIONALES

- Asegúrese de que su sesión queda cerrada cuando termine de trabajar con las recetas, ya que cualquier usuario podría emitir recetas en su nombre.
- Para cualquier incidencia diríjase al Dpto. de “Coordinación Programa **SALUD**”.
- Registro en el programa **SALUD** en la ficha del paciente, los datos relativos a la prescripción realizada, según las instrucciones recibidas.

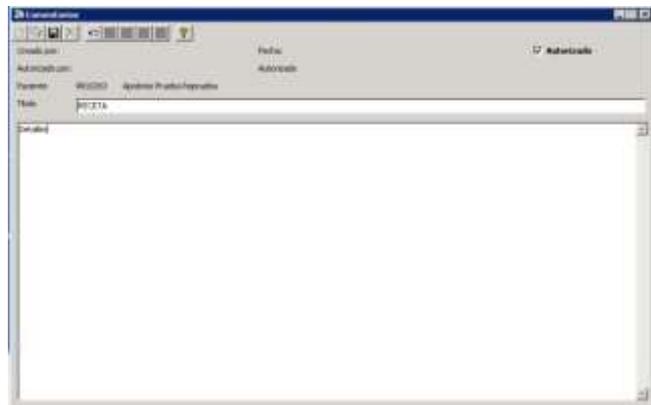
▪ **REGISTRO DE LAS RECETAS**

Para que haya un adecuado registro, en la ficha del paciente en **SALUD**, deben reflejarse los datos más importantes de la prescripción. Para crear un nuevo comentario en la historia del paciente, donde incluir la generación de una receta, se procederá de la siguiente manera:

- En la Ficha General, pulsar el botón Nuevo (en la zona marcada en rojo):



Una vez pulsado el botón “Nuevo”, aparece la siguiente pantalla:



En el título se debe de escribir “RECETA MÉDICA”, y en el cuadro grande los detalles pertinentes (fármaco, dosis, duración, posología, otros comentarios).

Después pulsar el botón “Grabar”.

NOTA. El cuadro de “Autorizado”, aparece marcado automáticamente cuando el usuario es profesor.

2. BIOPSIAS

▪ NECESIDAD DE PROCESO DIAGNÓSTICO EN PATOLOGÍA MÉDICA

Si en la Clínica de Grado se detectara la necesidad de realizar una biopsia, los alumnos con el paciente asignado, con la aprobación del profesor responsable, remitirán al paciente, a la Clínica correspondiente, según el semestre del curso:

- primer semestre, a la Asignatura Patología Médica Bucal, de 3º curso.
- segundo semestre, al Título Propio de Medicina Bucal.

En ambos casos, los alumnos con el paciente asignado podrán acompañar a su paciente en el proceso diagnóstico y terapéutico

▪ TOMA DE BIOPSIAS

Antes de la toma de biopsias, el paciente será informado...

- del proceso
- de su coste económico
- de la necesidad de que, para este proceso, delegue en la Facultad el procesado de la biopsia
- de que debe aceptar las condiciones de confidencialidad mediante su firma en el impreso.

El paciente también podría solicitar recibir la biopsia y encargarse él mismo de organizar su procesado.

Una vez tomada la biopsia, se llevará al PAS encargado, que dará registro a la misma, contactará con el mensajero asociado al laboratorio seleccionado y gestionará su envío.

La remisión la tiene que firmar el profesor identificado que haya autorizado el procedimiento. Este profesor recibirá el informe por correo ordinario y por correo electrónico, con copia al PAS encargado.

El informe se convertirá en PDF y se cargará en **SALUD**® en la historia del paciente.

▪ LABORATORIOS DISPONIBLES, PRECIOS Y SISTEMAS DE MENSAJERÍA

JOSÉ MANUEL AGUIRRE URIZAR

SDPOMF

Servicio Diagnóstico Patología Oral y Maxilofacial, E-mail: info@sdpomf.com
Incubadora ZITEK mintegia · Edificio Rectorado · Universidad País Vasco/EHU · Barrio Sarriena, sin · 48940 Leioa
· Bizkaia
Universidad del País Vasco

Catálogo de productos y precios (incluido transporte)

Biopsia: 50 euros

HP: 80 euros

Otros servicios (estudios microbiológicos, moleculares, de diagnóstico radiológico, clínico, etc.): por definir.

Instrucciones de envío

Las muestras se enviarán por mensajería prepagada (NACEX), en los sobres que estarán disponibles en los dispenser.

Teléfono: 94 464 61 22; agencia 4801; código abonado 8007.

EDUARDO SANZ ORTEGA

path_cem

Calle Fernán González 68
28009 Madrid
915732550

Catálogo de productos y precios (incluido transporte)

Biopsia simple: 72,50 euros

Biopsia múltiple: 82,50 euros

Pieza quirúrgica compleja: 92,50 euros

Inmunohistoquímica (cuando fuera imprescindible): 112 euros

Instrucciones de envío

Mensajero: David 646800367, 91-357-30-81.

Recogería las muestras y las haría llegar al laboratorio (Hospital de la Zarzuela, c/ Pléyades nº 25, 28023, Madrid).

SOLICITUD DE ESTUDIO HISTOPATOLÓGICO Fecha: __/__/____

DATOS PACIENTE

Nombre: _____ Apellidos: _____ Nº Historia: _____
Edad: ___ años; Sexo: M - H ; Tipo de Biopsia: Incisional - Excisional

DATOS ALUMNO: _____ Box: _____ E-mail: _____

DATOS PROFESOR: _____ Departamento: _____

DATOS BIOPSIA

Biopsia: Mucosa - Partes blandas - Hueso - Glándula salival - Piel - Otra (_____)

Localización: _____ **Tiempo de evolución:** _____

Lesión clínica: Úlcera - Placa - Pápula - Mácula - Vesícula - Quiste - Tumor – Otro (_____)

Forma: _____ **Color:** _____ **Tamaño:** _____

Número de lesiones: (1) (2) (). **Consistencia:** Blanda - Firme - Dura – Otra (_____)

Sintomatología: Asintomática - Dolor - Sangrado – Otra (_____)

Imagen radiológica: Lúcida - Opaca - Mixta - Unilocular - Multilocular – Otra (_____)

Naturaleza (presunción): Tumoral Benigna - Tumoral Maligna -Inflamatoria – Reactiva -
Infecciosa - Malformación - Otra (_____)

Diagnóstico clínico: _____

Información adicional: _____

Laboratorio de envío:

SDPOMF (José Manuel Aguirre Urizar, Universidad del País Vasco)

- Biopsia: 50 euros
- HP: 80 euros
- Otros servicios: definir (_____)

Path-Cen (Eduardo Sanz Ortega, Madrid)

- Biopsia simple: 72,50 euros
- Biopsia múltiple: 82,50 euros
- Pieza quirúrgica compleja: 92 euros
- Inmunohistoquímica: 112 euros

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos que nos proporciona pasarán a formar parte de ficheros titularidad de Servicio Diagnostico Patología Oral y Maxilofacial SL y de Path-Cen SL, cuyas finalidades exclusivas son las derivadas de la actividad sanitaria, así como la gestión de tipo administrativa necesaria para dichos servicios. Asimismo puede necesitarlos para docencia e investigación en cuyo caso se disociarán. El interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, expresamente reconocidos en la citada Ley Organiza 15/1999, mediante escrito, acompañado de fotocopia de DNI, dirigido a la Clínica Odontológica, a través de los formularios allí disponibles.

Doña/Don/Tutor: _____, con DNI _____ ha sido informado/a y acepta las condiciones de confidencialidad expuestas y consiente con el tratamiento de sus datos y del material biopsico por la Clínica de Grado de la Universidad Complutense de Madrid

*Formato adaptado del formulario del laboratorio SDPOMF.

3. INCORPORACIÓN DE IMÁGENES U OTROS DOCUMENTOS AL PROGRAMA SALUD®

Frecuentemente deben incorporarse documentos (casi siempre imágenes) a los registros de los pacientes en el programa **SALUD®**. El modo de hacerlo se expone a continuación

▪ IMÁGENES

Antes de cargar cualquier imagen, debe de valorarse que sea claramente necesario, con el objetivo de no sobrecargar los servidores. Por ello es fundamental que la imagen sea primero tratada para reducir su peso, tal como se explica en las instrucciones adjuntas, con el programa "Image Resizer".

Del mismo modo es importante recordar que una vez cargada la imagen en el sistema **SALUD®**, mediante "Filezilla", deberemos de asociarla a la ficha del paciente durante el mismo día, dado que los archivos cargados se eliminarán al finalizar el día.

• Descripción general del proceso

Este proceso permite volcar imágenes al sistema **SALUD®** para que éstas se adjunten a la historia clínica de un paciente determinado.

El proceso se divide en tres fases:

- Optimización del tamaño de las imágenes.
- Transferencia de imágenes al sistema **SALUD®**.
- Asociación de imágenes a la historia clínica del paciente.

OPTIMIZACIÓN DE TAMAÑO DE IMÁGENES

Las imágenes pueden ser volcadas al sistema **SALUD®** desde los ordenadores existentes en los Dispensers de la tercera planta de la Facultad (ordenadores de tutoría).

Las auxiliares de la tercera planta disponen de un lector de tarjetas externo para su préstamo a los alumnos (indispensable para la lectura de tarjetas de cámaras fotográficas).

No obstante, las imágenes pueden también ser volcadas al sistema **SALUD®** desde un dispositivo externo tal como un pen drive.

Es necesario tener en cuenta que las imágenes generadas por una cámara fotográfica ocupan bastante espacio en disco, debido al tamaño de los lienzos que se generan. Como las imágenes se volcarán en el sistema **SALUD®** para ser visualizadas en pantalla, no tiene sentido volcarlas con su tamaño original (ocuparían mucho espacio y no se verían mejor).

Para ello, en los ordenadores mencionados se ha instalado una aplicación de optimización de tamaños de imágenes llamada "Image Resizer".



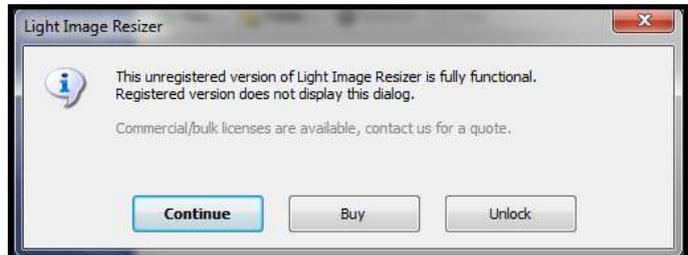
PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

Una vez que la imagen esté disponible para su tratamiento (en el lector de tarjetas, en un pen drive, o en el ordenador), ejecute esta aplicación haciendo doble clic en su icono correspondiente en el escritorio.

La aplicación se abrirá mostrando un mensaje. Ignore el mensaje y pulse el botón "Aceptar":



Mientras la aplicación no esté registrada, aparecerá un nuevo mensaje. Espere a que el contador llegue a cero y pulse "Continue":



Ahora se abrirá la pantalla principal del programa:

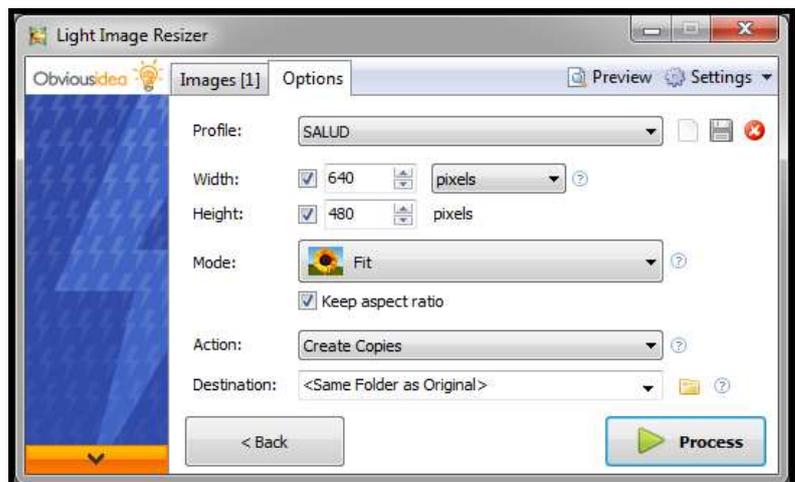
En zona central se depositará la imagen o imágenes a optimizar. Puede seleccionarla(s) a partir de los botones "Files" (archivos) y/o "Folders" (carpetas), lo que llevará a un cuadro de exploración de archivos en el sistema.

También puede directamente pinchar y arrastrar la(s) imagen(es) a dicha zona central.

Cuando todas las imágenes a optimizar se encuentren en la pantalla, pulse el botón "Next" (siguiente):

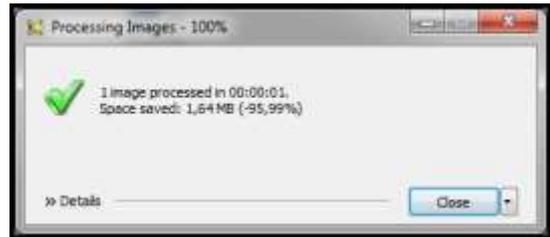


No es necesario modificar ningún valor en esta pantalla. Pulse ahora el botón "Process" (Procesar). Un mensaje de confirmación le informará de que el proceso se ha realizado correctamente, así como del índice de compresión aplicado:



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

Pulse el botón "Close" (cerrar) y cierre la aplicación "Image Resizer".

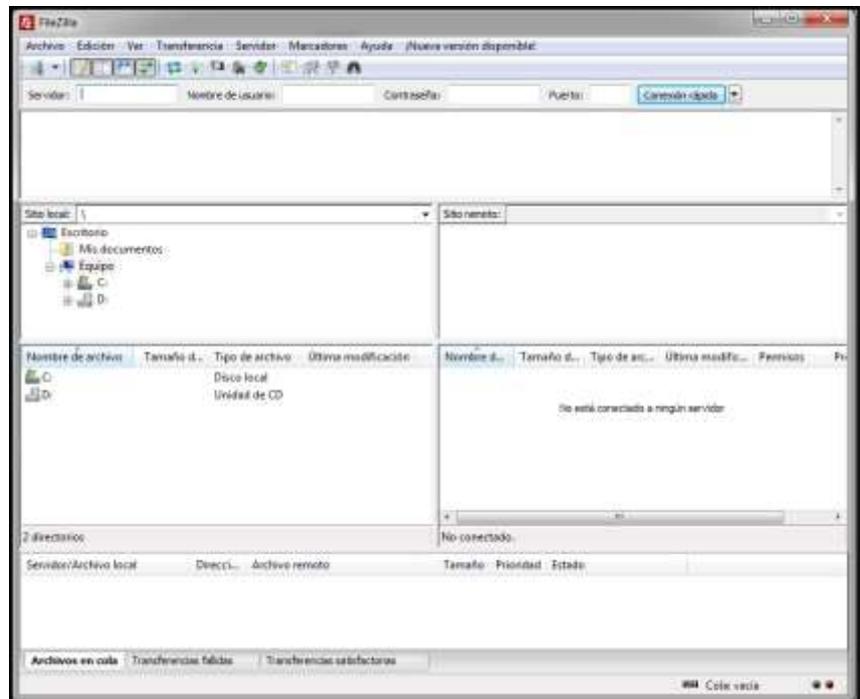


TRANSFERENCIA DE IMÁGENES AL SISTEMA **SALUD**[®]



Para realizar esta transferencia utilizaremos un programa cliente FTP llamado "Filezilla", que abriremos desde el icono que aparece en el escritorio.

Aparecerá la pantalla principal del programa:



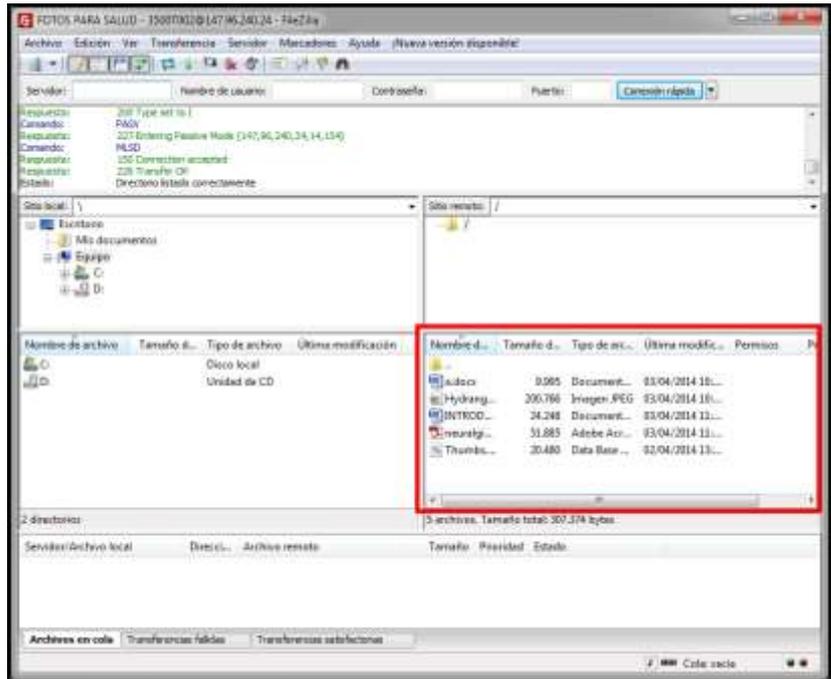
La siguiente operación es conectarse al servidor de archivos. Para ello, Haga clic en la flecha negra del botón "Servidor", el primero de la barra de herramientas superior, y elija "FOTOS PARA SALUD":



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

La conexión se producirá automáticamente. Si la conexión se pierde por exceder el tiempo de inactividad o cualquier problema de red, realice de nuevo la operación descrita anteriormente para conectarse al servidor.

En la zona superior de la pantalla se le informará de los eventos relacionados con el sistema de transferencia de archivos (conexión, transmisión, etc.):



Las imágenes deben ser depositadas en el cuadrante inferior derecho (marcado en rojo en la imagen superior). Para ello puede navegar por el sistema de archivos de las unidades (disco duro, pen drive, lector de tarjetas, lector de CD/DVD) con los cuadros de la izquierda (el superior muestra las unidades, el inferior el contenido de la unidad seleccionada).

Una vez seleccionada la imagen, pinche y arrástrela hasta el cuadro inferior derecho (en rojo).

Pinche y arrastre al cuadro inferior derecho (en rojo) la imagen o imágenes desde cualquier ventana de exploración de Windows.

Un vez que la(s) imagen(es) estén en este cuadro, estarán disponibles en **SALUD**® para su asociación a la historia clínica del paciente.

Tenga en cuenta que:

- Las imágenes no se pueden eliminar del cuadro rojo una vez depositadas. Si deposita una imagen por error, óbviela y vuelva a introducirla con otro nombre.
- Es recomendable que las imágenes tengan un nombre asociable al paciente, para facilitar su selección a la hora de asociarla a la historia clínica del mismo.
- Las imágenes depositadas se borran a diario. Por tanto, si deposita una imagen y no la asocia al paciente a lo largo del mismo día tal y como se describe en el siguiente punto, tendrá que depositarla de nuevo repitiendo todas las instrucciones dadas a tal efecto.

En un futuro próximo el sistema no le permitirá depositar archivos que excedan de un determinado tamaño o que sean de tipos no permitidos.

Evite en todo caso depositar información no válida o de gran tamaño.

PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

ASOCIACIÓN DE IMÁGENES A LA HISTORIA CLÍNICA DEL PACIENTE.

Una vez realizados los pasos descritos en los puntos 1 y 2, acceda al sistema **SALUD**® desde cualquier ordenador con acceso al mismo.

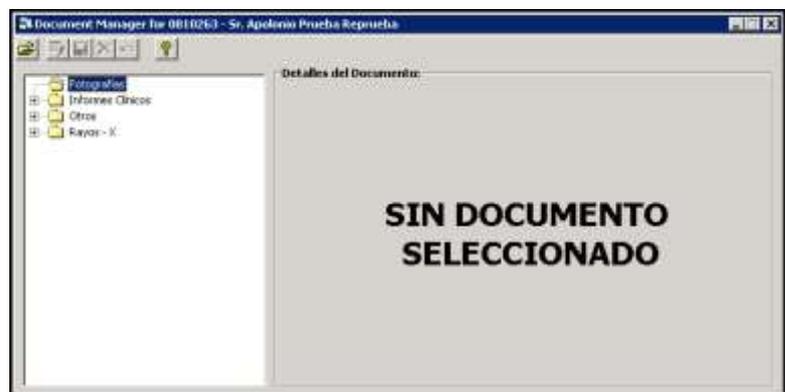
Busque a su paciente y abra su tarjeta amarilla. Una vez abierta, pulse el botón "Documentos Electrónicos":



Ahora se abrirá la pantalla de gestión de documentos electrónicos, desde donde podrá:

- Asociar nuevos documentos al paciente.
- Visualizar los documentos previamente asociados al paciente.

Esta pantalla tiene el siguiente aspecto:



ASOCIAR UN NUEVO DOCUMENTO AL PACIENTE.



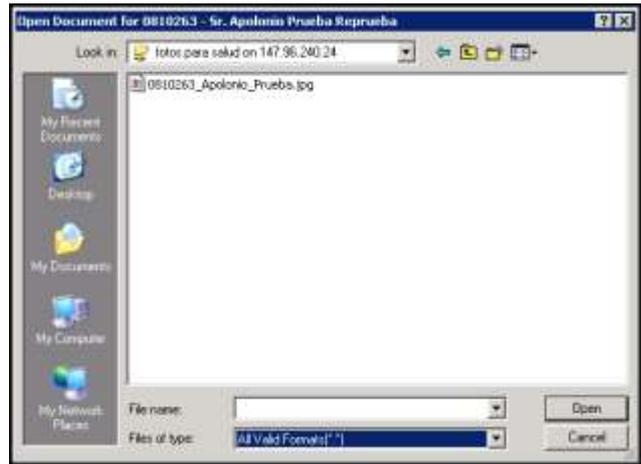
Pulse el botón "Abrir" de la barra de herramientas superior para localizar el archivo a adjuntar a la historia del paciente (previamente depositado tal y como se describe en el apartado 2).

Se abrirá una ventana de exploración en la que aparece una carpeta llamada "FOTOS PARA **SALUD**®":



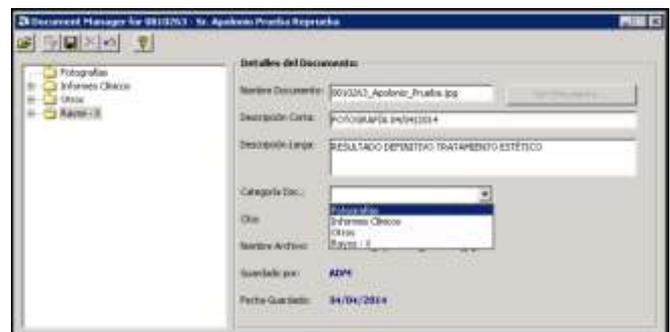
PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

Haga doble clic en dicha carpeta para mostrar su contenido:

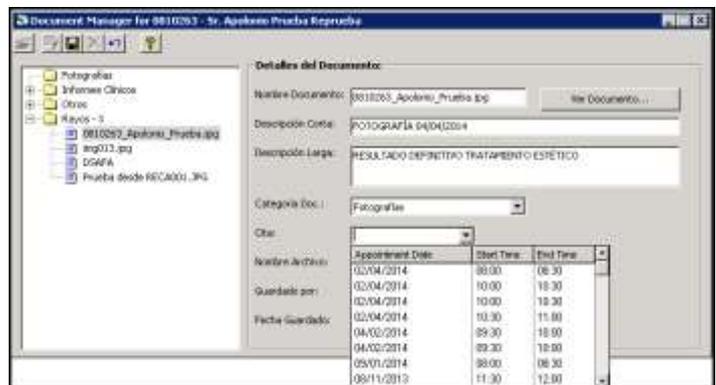


Si realizó correctamente los pasos descritos en el apartado 2, su/s archivo/s estarán ahora disponibles. Seleccione el archivo y pulse el botón “Open” (Abrir).

A continuación puede introducir alguna información descriptiva de la imagen en los campos “Descripción Corta” y “Descripción Larga”. No es obligatorio pero sí aconsejable para identificar la imagen más allá del archivo que la contiene. Si es necesario, en cambio, introducir algún valor en el campo “Categoría del Documento” (en este caso, seleccione la opción “Fotografías”):



Puede si lo desea asociar la imagen a una de las citas que ha tenido el paciente, desplegando el cuadro “Citas”:



Para finalizar pulse el botón “Grabar” de la barra de herramientas de la zona superior.

PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

VISUALIZAR DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PACIENTE.

Abra la pantalla “Documentos Electrónicos” desde la Tarjeta amarilla del paciente, tal y como se describe anteriormente.

Navegue por el cuadro izquierdo entre las distintas categorías hasta encontrar el documento que desee visualizar y pulse el botón “Ver Documento”:

Se abrirá un visor de imágenes con la imagen seleccionada.



▪ OTROS DOCUMENTOS

El procedimiento para incluir documentos tales como archivos de Word, o archivos PDF, es exactamente igual que el descrito en el punto 2 del documento “Descripción General del Proceso”, diseñado para la incorporación de imágenes a la historia del paciente en *SALUD*®.

Una vez realizados los pasos indicados en dicho documento, podremos asociar el documento al paciente de la siguiente manera:

Desde la tarjeta amarilla del paciente, pulse el botón “Documentos Electrónicos”:



Accederá a la pantalla de gestión de documentos asociados al paciente activo:



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

Para incluir un nuevo documento, pulse el botón “Abrir” (carpeta amarilla de la zona superior derecha).

Aparecerá una ventana de exploración donde aparecerá el archivo u archivos que incluyó según los pasos indicados en el punto 2 del documento “Descripción General del Proceso”.

Seleccione el archivo e incluya la información asociada:

- Descripción Corta y/o Larga,
- Categoría del documento (carpeta en la que se incluirá en la zona izquierda)
- Cita (si desea asociar el documento a alguna de las citas registradas para el paciente).

Pulse el botón “Guardar”.

Para visualizar documentos ya guardados, basta con navegar por las carpetas de la derecha (categorías) hasta localizar el documento deseado y pulsar el botón “Ver Documento...”.

4. CONSIDERACIONES EN EL USO DEL SISTEMA VISTASCAN

▪ PROCESO DE REVELADO DIGITAL

- Cuando el usuario finalice el proceso de revelado en el VISTASCAN (*selección de paciente de la lista de Tareas > Revelado de Radiografía > Archivo en el Negatoscopio del Paciente > Exportación al PACS*)
 - **Debe cerrar el programa “DBSWIN” con el aspa roja de la zona superior derecha de la ventana.**
 - Esta acción pedirá de nuevo las credenciales de usuario y contraseña. Al siguiente usuario le bastará con “Aceptar” para entrar de nuevo al sistema.
- De esta manera, **se evita que se asignen radiografías a pacientes erróneos.**

▪ ATASCO DE PLACAS EN EL ESCÁNER

- Cuando una placa se queda en el interior del VISTASCAN, en la mayoría de los casos basta con desconectar el alimentador de corriente durante unos segundos, volverlo a conectar y encender de nuevo el VistaScan (botón de encendido en la parte superior del mismo). La placa saldrá por la bandeja de salida pasados unos segundos tras el reinicio del escáner.
- Si esta operación no consigue liberar la placa, avisar a las auxiliares de clínica.

▪ BLOQUEO DEL ESCÁNER

- Aparte del atasco de las placas, otras acciones (como, por ejemplo, extraer manualmente la placa de la bandeja de entrada mientras el escáner intenta introducirla para su revelado) pueden producir un bloqueo en el escáner. En estos casos, el programa DBSWIN avisa de que “no se puede conectar al dispositivo” (el escáner se encuentra bloqueado).
- La solución suele pasar por realizar la operación descrita en el punto 2 (desconectar el alimentador de corriente, conectarlo segundo después y encender el escáner). Tras unos segundos, el sistema estará preparado de nuevo.
- Si esta operación no consigue restaurar la comunicación entre el escáner y el ordenador, avisar a las auxiliares de clínica.

▪ PACIENTES QUE NO APARECEN EN LA LISTA DE TAREAS

- La lista de tareas del VISTASCAN muestra las citas programadas en el programa SALUD®.
- En el momento que la cita se marca como atendida, el paciente desaparece de la lista.
- La cita en el programa SALUD® se pueden marcar manualmente como atendida, o automáticamente cuando se realiza alguna acción en la cita (planificación / completado de tratamientos).
- Por tanto, se debe realizar y revelar la radiografía **antes** de modificar el plan de tratamiento del paciente.

5. EL MANEJO DE LOS TRABAJOS ENVIADOS AL LABORATORIO PROTÉSICO

- El estudiante recoge una receta, que tiene que cumplimentar. Tiene que ir firmada por el profesor/a de grupo
- El estudiante tiene que entregar la receta con el trabajo que va a ir al laboratorio.
- Antes de mandar el trabajo al laboratorio comprobar que está abonado.
- El trabajo se registra en *SALUD*®, con fecha de salida.
- Se llama al laboratorio para la recogida de los trabajos.
- Dependiendo del trabajo a realizar pueden tardar de dos a tres días e incluso una semana (aproximadamente).
- El laboratorio llama a la Facultad en el caso que estén mal tomadas las impresiones, se demore en la entrega, o haya algún otro problema.
- Cuando el trabajo vuelve del laboratorio se registra la entrada del trabajo.
- Se entrega el trabajo al estudiante

RECETA PARA LA PRESCRIPCIÓN Y DISEÑO DE PROTESIS DENTAL

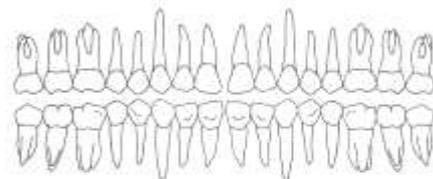
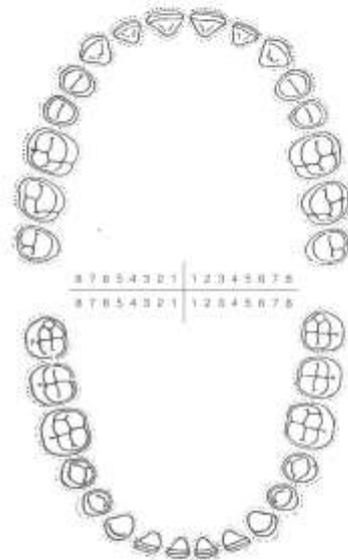
**CLÍNICA GENERAL DE LA
 FACULTAD DE ODONTOLÓGIA**

ASIGNATURA: _____
 PROFESOR: _____
 ALUMNOS: _____
 LABORATORIO: _____
 N.º FACTURA PROTESIS: _____
 PACIENTE: _____
 BOX: _____

DESCRIPCIÓN: _____

Materiales: _____
 Estructura: _____
 Recubrimiento: _____
 Dientes: _____
 El. de construcción: _____

Prueba: _____
 Color: Guía: _____
 Caracterización: _____
 Complexión: _____
 Remitido: Cubetas: _____
 Articulador: _____
 Otros: _____



Observaciones: _____

Firma: _____

FECHA DE PRUEBA / TERMINACIÓN

DÍA					
	L	M	X	J	V
HORA					

6. LAS CARTAS DE PAGO

La carta de pago es el documento que necesita cada paciente para abonar por anticipado el importe de los tratamientos que deban realizársele.

Para poder realizar una carta de pago, los tratamientos deben estar en el estado "planificado"

En ella no necesariamente deberán estar incluidos todos los actos terapéuticos necesarios establecidos en el Plan de Tratamiento, pues pueden añadirse en cartas de pago posteriores.

Es decir: el paciente puede abonar todo el tratamiento al principio (una sola carta de pago con todos sus tratamientos incluidos) o fraccionarlo (generándose entonces cartas de pago parciales). Es evidente que este fraccionamiento solo tiene sentido si los tratamientos se realizan (y abonan por anticipado) siguiendo la secuencia pautada en el Plan de Tratamiento, y que establece el orden que cada paso terapéutico debe seguir.

Estas cartas de pago se preparan y entregan a los pacientes, por el Personal de Administración y Servicios, en la Sala de espera de la Clínica General o en los *Dispensers* de dicha Clínica (ambas en la 3ª planta), y solo podrán ser correctas si todos los datos necesarios se reflejan en el Plan de Tratamiento.

7. EL REPORTE DE AVERÍAS EN LAS INSTALACIONES O EQUIPAMIENTOS

- El alumno o el auxiliar detecta una incidencia en el estado de un equipo.
- A través del enlace que está en cada ordenador, se rellena el formulario para dar el parte de incidencia.
- El formulario llega al encargado de Mantenimiento y a Gerencia.
- El encargado de Mantenimiento manda un correo a Gerencia en el que indica cuánto tiempo le llevará el arreglo.
- El encargado de Mantenimiento manda un correo a Almacén (con copia a Gerencia) indicando los materiales que necesitará para el arreglo.
- Cuando el equipo está arreglado, el encargado de Mantenimiento manda un mail a Gerencia explicando el trabajo que ha llevado a cabo.

ENLACE PARA AVERÍAS:

<https://docs.google.com/a/ucm.es/forms/d/1XRStY8KrXY1C6Vjj9nEfjmi-TiVE21IIWKKHw9EhqUao/viewform>

INTRODUCCIÓN

III. PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

8. ITINERARIO DEL PACIENTE

▪ RECEPCIÓN Y RADIOLOGÍA

Llamar al paciente desde una lista de espera y citarlo en recepción, asociando la cita a la lista de espera.

- Cumplimentar el CUESTIONARIO DE SALUD
- Realizar la RX PANORÁMICA
- Asignar el paciente a un equipo (el equipo estará compuesto por un grupo de alumnos)

Citar al paciente en el box del equipo que al que ha sido asignado. (La cita se da a un alumno virtual)

▪ CLÍNICAS DE GRADO (3ª PLANTA)

Repcionar al paciente y comprobar si los tratamientos están pagados.

- Indicar al paciente a la zona de boxes a la que tiene que ir.

El alumno cita al paciente que le han asignado los profesores de su equipo.

- Desde la pantalla de citas abrirá la ficha de “clínica” del paciente:

9. CÓMO ASIGNAR PACIENTES EN SALUD®

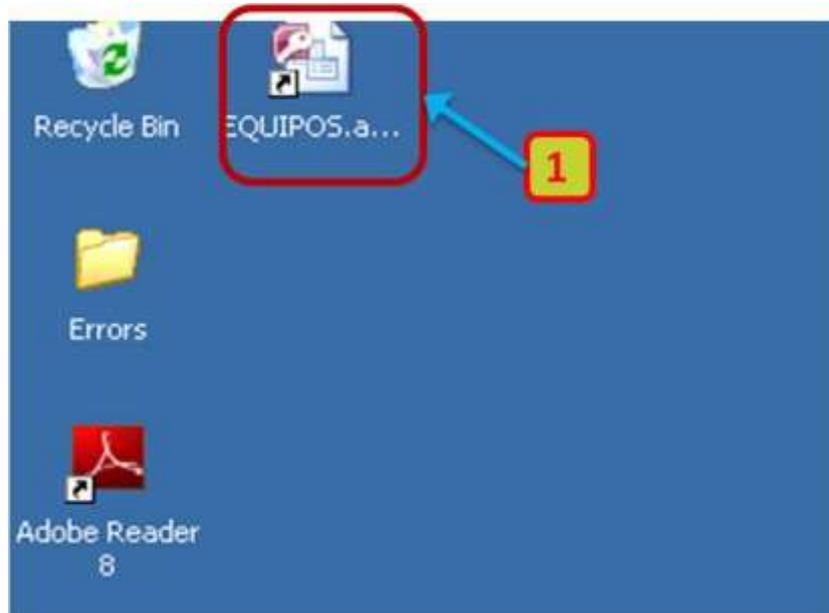
▪ ASIGNACIÓN INDIVIDUAL

SE PUEDE HACER DESDE CUALQUIER ORDENADOR DEL PAS



ASIGNACIÓN A UN EQUIPO

Se hace una asignación a un grupo de alumnos a la vez. Solo se puede hacer desde los ordenadores de recepción



A screenshot of a software window titled 'Asignación de Alumno:'. It displays a table with the following data:

	Dept.	Departamento	Alumno	Nombre	Tipo	Fecha Ini.	Fecha Fin.	Razón
▶	VAR	Varias	ABRAVO	Sra. Almodena Bravo Gafia	Alumno de Pregrado	12/09/2014	12/06/2015	Auto
	VAR	Varias	ABU082	Sra. Anna Bunik	Alumno de Pregrado	12/09/2014	12/09/2015	Auto
	VAR	Varias	ABUJALE	Sr. Antonio Bujaldón	Profesor	12/09/2014	12/09/2015	Auto
	VAR	Varias	ACA027	Sra. Ana Canga Alonso De l	Alumno de Pregrado	12/09/2014	12/09/2015	Auto

Below the table, there is a dropdown menu for 'Asignaciones' set to 'Current', and buttons for 'Eliminar fila', 'Reset filtro', and 'Aplicar filtro'.

10. COMO CREAR UNA CITA, CANCELARLA O CAMBIAR LA HORA

- CREAR UNA CITA

The diagram illustrates the process of creating an appointment in a clinical software interface. It consists of a flowchart at the top and a screenshot of the software interface below.

Flowchart:

1. Click on the 'Citas' (Appointments) icon.
2. Click on the 'Programa Citas' (Appointment Scheduler) icon.

Software Interface Screenshot:

The screenshot shows the 'Programa de Clínica' window. The interface includes a calendar view on the left, a search and filter panel on the right, and a main appointment grid at the bottom.

3. **Seleccionar día de la cita**: A red box highlights the date selection area in the top-left corner of the interface.
4. **Doble clic sobre la franja horaria**: A red box highlights the time slot selection area in the bottom-left corner of the interface.

A large green arrow points downwards from the screenshot, indicating the next step in the process.

PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

5 Click para elegir paciente

6 Marcar al paciente y seleccionar

Filtros para acortar la búsqueda de pacientes

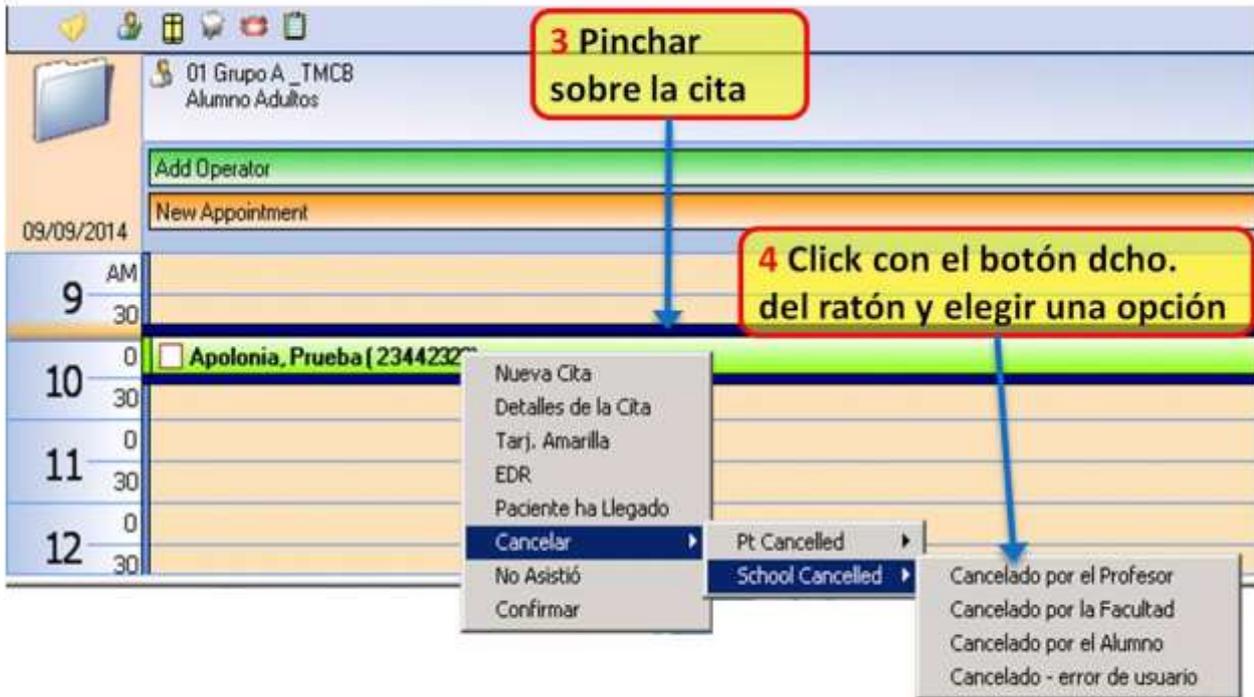


9 Guardar

7 Ajustar la hora y la duración de la cita

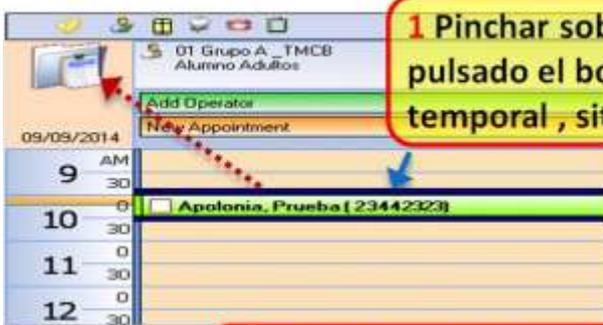
8 Elegir 2º operador y supervisor

▪ CANCELAR UNA CITA



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

▪ CAMBIAR DE DIA UNA CITA



1 Pinchar sobre la cita y arrastlarla manteniendo pulsado el botón drcho. del ratón hasta el archivador temporal , situado en la parte superior izda.

2 Seleccionar el día en el que se va a cambiar la cita

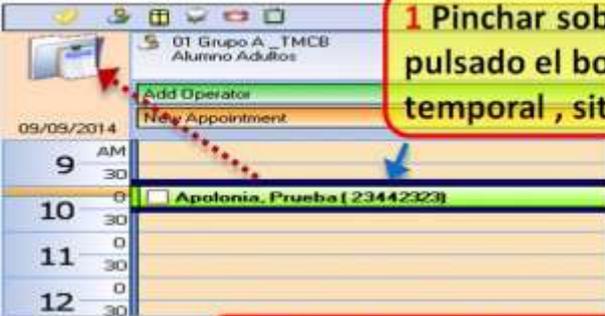
Programa de Clínica

Ubicación	Día	Día	Desd	Hasta	%	>>
_TMCB	09/09/2014	mar	09:00	14:00	4	
▶_TMCB	10/09/2014	mié	09:00	14:00	0	
_TMCB	11/09/2014	jue	09:00	14:00	0	



3 Arrastrar la cita del archivador temporal hasta la franja horaria en la que se va a dar la nueva cita

- CAMBIAR DE HORA UNA CITA



1 Pinchar sobre la cita y arrastlarla manteniendo pulsado el botón drcho. del ratón hasta el archivador temporal , situado en la parte superior izda.



Ubicación	Día	Día	Desd	Hasta	%	>>
_TMCB	09/09/2014	mar	09:00	14:00	4	
▶_TMCB	10/09/2014	mié	09:00	14:00	0	
_TMCB	11/09/2014	jue	09:00	14:00	0	

2 Seleccionar el día en el que se va a cambiar la cita

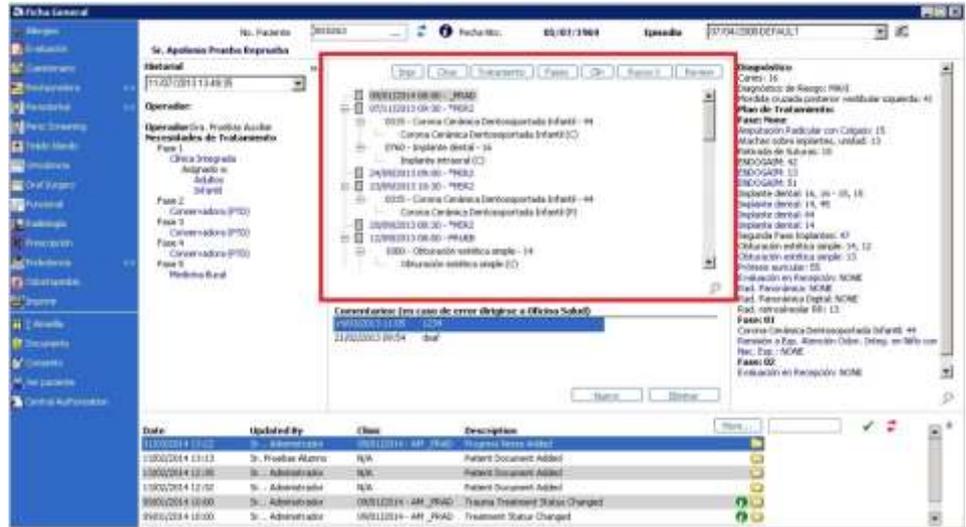


3 Arrastrar la cita del archivador temporal hasta la franja horaria en la que se va a dar la nueva cita

11. PROGRESIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS REALIZADOS A CADA PACIENTE

Para seguir los tratamientos realizados por cada alumno, los profesores pueden seguir los pasos siguientes:

La Ficha General de **SALUD**® muestra un resumen del historial clínico del paciente, ordenado descendientemente, de manera que los tratamientos más recientes aparecen en la parte superior:



En la zona marcada en rojo se puede ver la fecha y clínica en que se ha realizado o programado el tratamiento, así como su estado, C (completado) o P (Planificado).

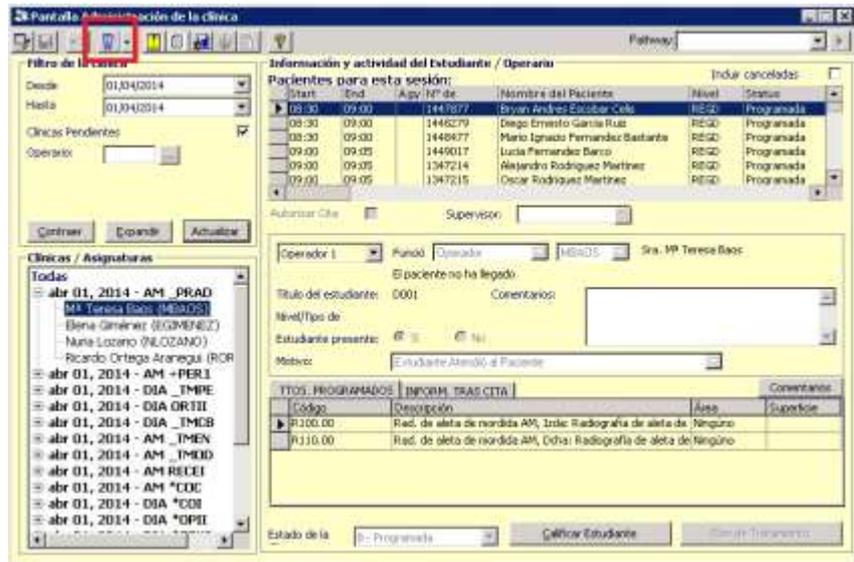
Para llegar a la Ficha General, los dos caminos más usuales son:

- Desde la Tarjeta Amarilla del Paciente:



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

2.- Desde la Pantalla de Administración de la Clínica:

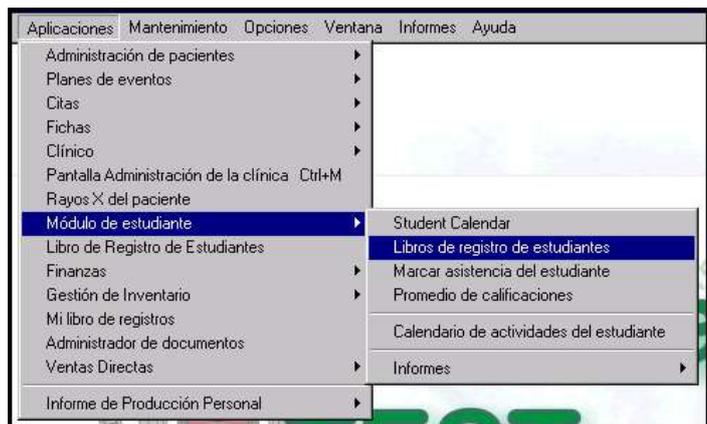


12. SEGUIMIENTO DE LOS TRATAMIENTOS REALIZADOS POR LOS ALUMNOS

Para el seguimiento de los diferentes tratamientos realizados por cada alumnos se pueden seguir los pasos siguientes:

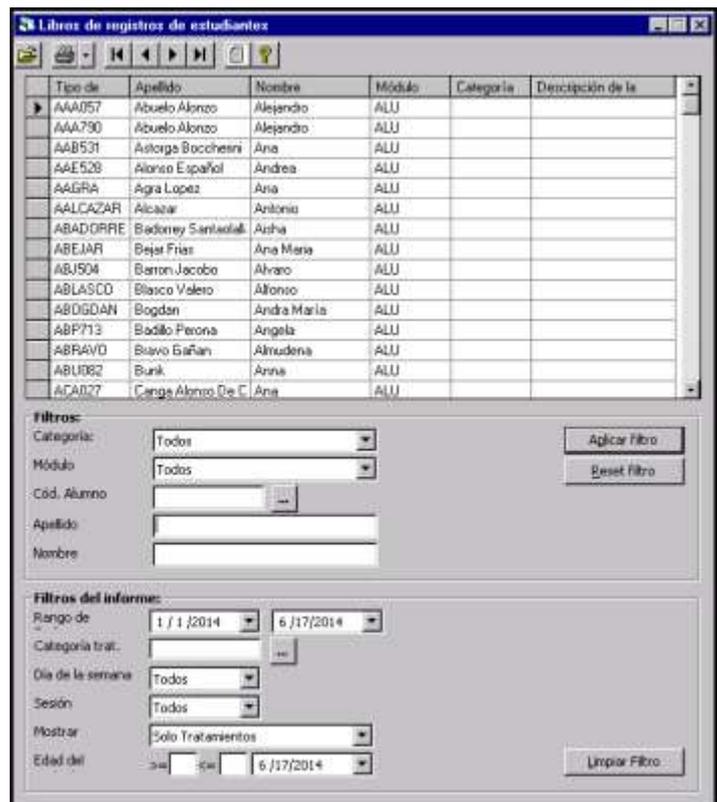
El profesor puede acceder directamente a un resumen de toda la actividad clínica del alumno/a: tratamientos, calificaciones, citas, etc.

Para ello, debe utilizar el menú Aplicaciones > Módulo del Estudiante > Libro de registro de estudiantes:

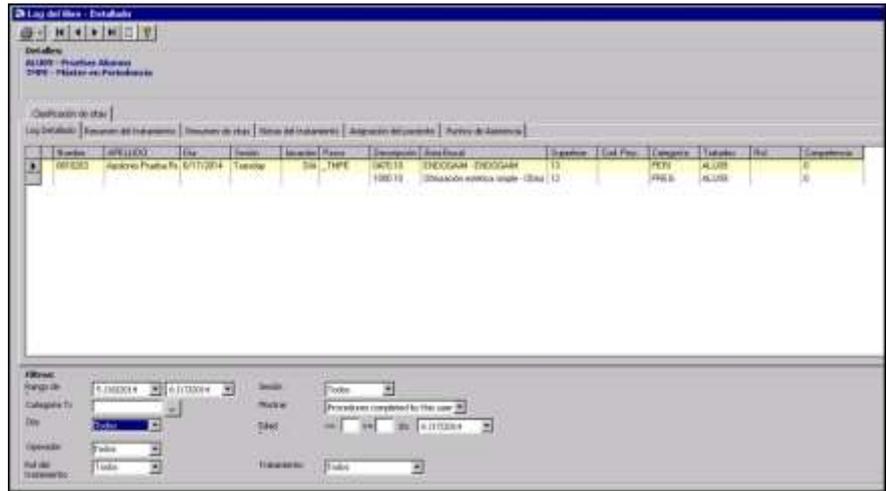


Una vez dentro, puede localizar fácilmente al alumno/a en cuestión utilizando los filtros para tal fin (nombre, apellidos, código, etc.

Cuando localice al estudiante, seleccione su fila y pulse el botón “Abrir” (carpeta amarilla en la esquina superior izquierda)::



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO



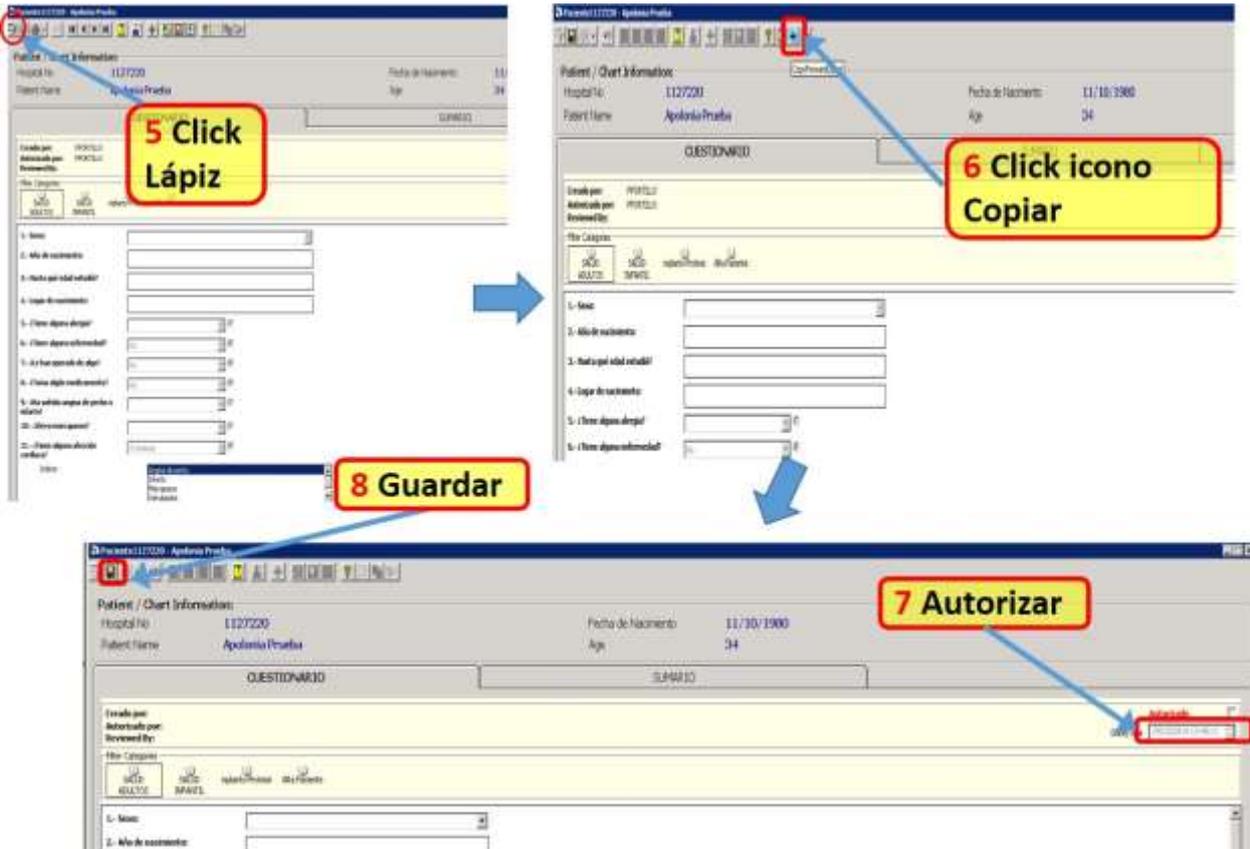
The screenshot shows a software window titled 'Luz del día - Detallado'. It contains a patient record for '001233 - Paciente Prueba R.' with a birth date of 07/11/2014. Below the record is a table with columns: 'Número', 'Apellido', 'Día', 'Semana', 'Año', 'Tipo', 'Descripción', 'Año Inicio', 'Signos', 'Cód. Proc.', 'Categoría', 'Estado', 'Rol', and 'Competencia'. The table contains one row with the following data: '001233', 'Paciente Prueba R.', '07/11/2014', 'Tratamiento', 'Sin', 'TIPO', '10010', 'DIEZGABR', '13', 'Situación estética inicial -Clas', '13', 'PREL', 'ALISE', '6', '6'. At the bottom of the window, there are several filter controls including 'Filtro', 'Categoría de', 'Tipo', 'Operador', 'Rol del', 'Transmisión', 'Semana', 'Meses', 'Días', and 'Transmisión'.

Las distintas fichas mostrarán información de distinta naturaleza en función de los filtros establecidos en la zona inferior de la pantalla.

13. CUESTIONARIOS

The image shows a two-step process for accessing questionnaires in a dental clinic management system. The top screenshot, titled 'Pantalla Administración de la clínica', shows a calendar view on the left and a patient information form on the right. A red box highlights the '024 COC' icon in the top left, with a callout: '2 Click sobre el icono de clínica'. A blue arrow points from this icon to the 'Ficha General' tab in the patient information form, with a callout: '3 Hacer click en el icono de Ficha General'. A yellow box highlights the appointment for 'Jose Maria, Salguero Marola | 622837236' at 10:30 AM, with a callout: '1 Marcar la cita'. A green arrow points down to the second screenshot, titled 'Ficha General', which shows a detailed patient record for 'Sr. Alvaro Adolfo'. A red box highlights the 'Cuestionario' tab in the left sidebar, with a callout: '4 Click sobre pestaña Cuestionario'. The main area of the second screenshot displays a list of dental procedures and a 'TRATAMIENTO' section on the right.

PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO



14. ODONTOGRAMA

2 Click sobre el icono de clínica

1 Marcar la cita

3 Click sobre el icono de Ficha General

4 Click sobre pestaña Restauradora

Historial

03/04/2014 14:44:42

Operación Necesaria

Fase 1 Conservadora (PTD)

Fase 2 Clínica Integrada
Estado: En Espera
Asignado a: Adultos

Fase 3 Prótesis

Fase 4 Periodoncia

2010/02/19 10:30:00 COC

02/02/2014 11:00:00 COC

0010 - Amputación radicular - 14
Amputación radicular (C)

0170 - Carillas
Carillas de composite (C)

3025 - Diagnóstico y Asesoramiento Psicológico - Todos
Diagnóstico y Asesoramiento Psicológico (C)

0010 - Amputación radicular - 12
Amputación radicular (C)

0990 - Obturación estética compuesta - 11
Obturación estética compuesta (C)

0990 - Obturación estética compuesta - 21
Obturación estética compuesta (C)

0990 - Obturación estética compuesta - 22
Obturación estética compuesta (C)

0990 - Obturación estética compuesta - 23
Obturación estética compuesta (C)

0010 - Amputación radicular - 15
Amputación radicular (C)

Comentarios: (en caso de error dirigirse a Oficina Salud)

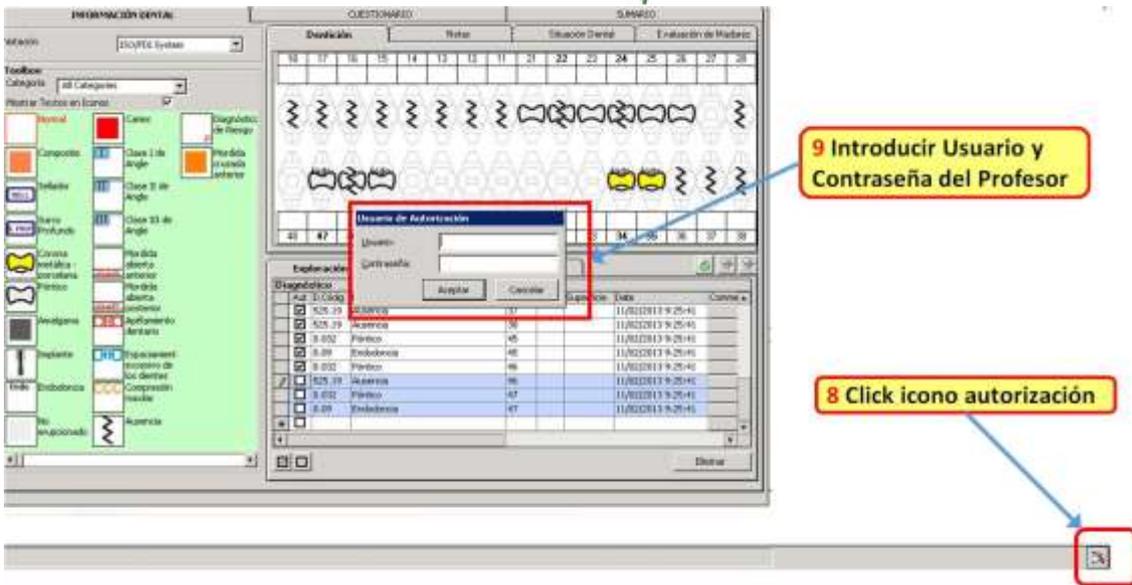
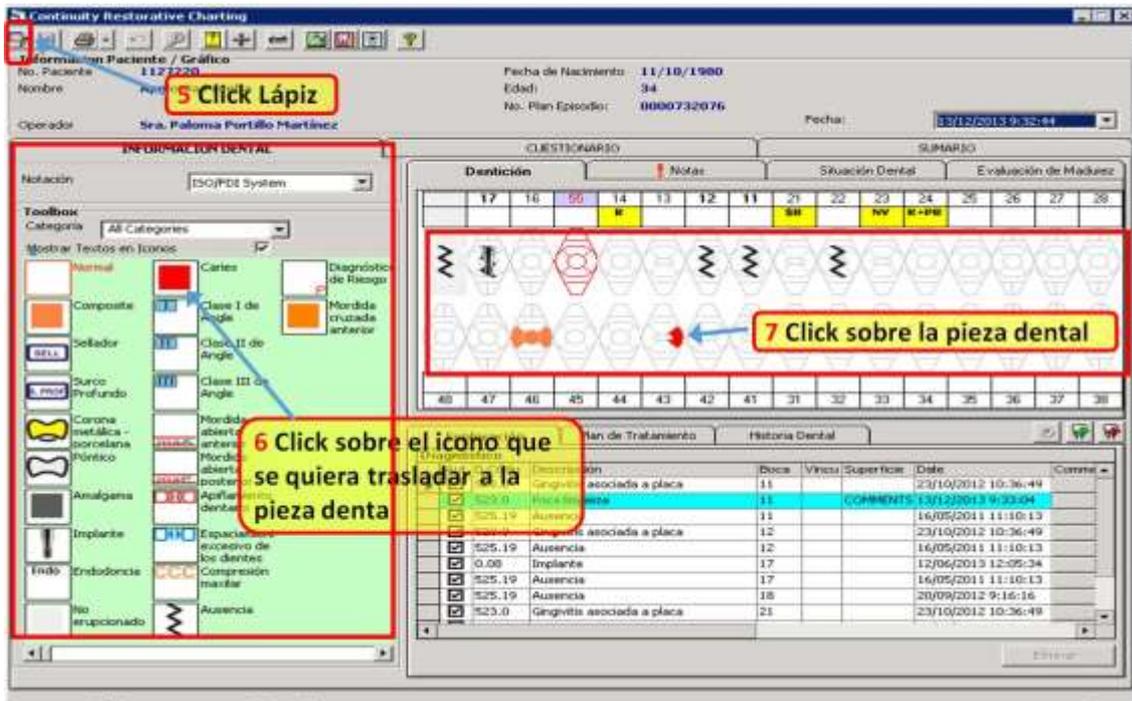
09/10/2014 10:52 Master de peri

04/02/2014 10:48 Master PERCO

02/10/2012 11:54 pepoon

Reservadora

PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

The screenshot shows the 'Continuity Restorative Charting' software interface. At the top, patient information is displayed: 'Sra. Felisa Alvarez Leiton', born 22/05/1950, with operator 'Sra. Paloma Portillo Martinez'. A red box highlights a 'Guardar' (Save) button. The main area is divided into 'INFORMACIÓN DENTAL', 'CUESTIONARIO', and 'SUMARIO'. The 'INFORMACIÓN DENTAL' section includes a 'Toolbox' with various dental icons and a 'Diagnóstico de Riesgo' section. The 'CUESTIONARIO' section shows a dental chart with teeth numbered 10 to 48. The 'SUMARIO' section contains a table of diagnoses.

Aut. ID	Codig.	Descripción	Fecha	Usuario	Fecha
<input checked="" type="checkbox"/>	525.19	Ausencia	11/02/2013 9:25:41		
<input checked="" type="checkbox"/>	525.19	Ausencia	11/02/2013 9:25:41		
<input checked="" type="checkbox"/>	0.032	Pórtico	11/02/2013 9:25:41		
<input checked="" type="checkbox"/>	0.09	Endodencia	11/02/2013 9:25:41		
<input checked="" type="checkbox"/>	0.032	Pórtico	11/02/2013 9:25:41		
<input checked="" type="checkbox"/>	525.19	Ausencia	11/02/2013 9:25:41		
<input checked="" type="checkbox"/>	0.032	Pórtico	11/02/2013 9:25:41		
<input checked="" type="checkbox"/>	0.09	Endodencia	11/02/2013 9:25:41		

A red box highlights the diagnosis list table. A yellow callout box with the text '10 Autorizar Diagnóstico (si está en azul claro, quiere decir que está sin autorizar)' points to the highlighted rows in the table.

15. PERIODONTOGRAMA

Seleccionar **FICHA GENERAL**



Revisar el **CUESTIONARIO**



1. Si no hay cambios, una vez revisado, cerrar Cuestionario y pasar a la Ficha de Restauradora

2. Si hay que realizar modificaciones seleccionar modo edición  y abrir un nuevo cuestionario (si hay muchos cambios) o duplicar cuestionario (si hay pocos cambios) y modificar sólo los cambios.



3. Solicitar autorización del Profesor y Guardar
4. En la pestaña SUMARIO del cuestionario se ven los aspectos más destacados de la situación sistémica del paciente.

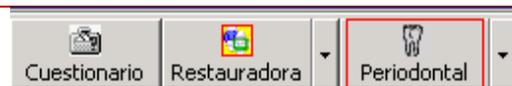
Cerrar Cuestionario y abrir Ficha Restauradora en la **FICHA GENERAL** y revisar/actualizar el odontograma



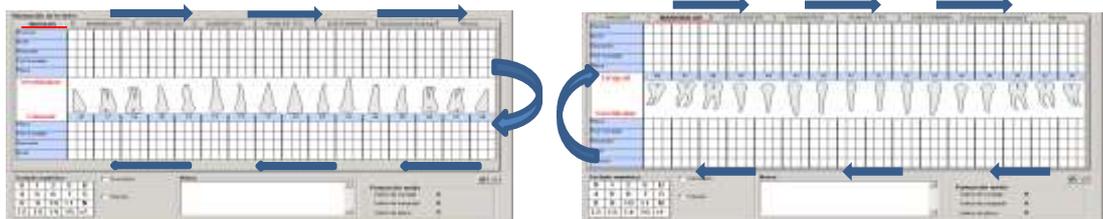
1. Si no hay cambios, una vez revisado, pasar a la Ficha Periodontal

2. Si hay modificaciones seleccionar modo edición , actualizar el Odontograma y solicitar autorización del Profesor.
3. Es importante que se revise/actualice el Odontograma para las mediciones de la ficha periodontal sean correctas.

Seleccionar **FICHA PERIODONTAL**



Se sigue siempre el mismo orden:



Se recomienda a los alumnos grabar las mediciones que se van realizando periódicamente **SIN AUTORIZAR POR EL PROFESOR.**

El profesor **SÓLO AUTORIZARÁ LAS MEDIDAS PERIODONTALES** cuando esté completo el periodontograma.

PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

1. SITUACIÓN DEL MARGEN GINGIVAL (distancia del margen gingival al límite amelocementario).

- El programa registra por defecto **RECESIÓN** (distancia del margen gingival apical al límite amelocementario).
- En el caso de **SOBRECRECIMIENTO** o **AGRANDAMIENTO** (distancia del margen gingival coronal al límite amelocementario), se debe marcar con un -



2. PROFUNDIDAD DE SONDAJE (distancia del margen gingival hasta el fondo de la bolsa o surco). Se sigue siempre el mismo orden:

- El programa de forma automática nos va a determinar **NIVEL DE INSERCIÓN** (sumando recesión y profundidad de sondaje, restando sobrecrecimiento y profundidad de sondaje).

MAXILAR	MÁ	
Mucosa		
Nivel	1	3 0
Recesión	0	1 -1
Prof Sondaje	1	2 1
Placa		

3. SANGRADO AL SONDAJE Se puede ir registrando a la par que la profundidad de sondaje por cuadrantes. Al registrar sangrado en una localización vamos a observarlo en el periodontograma como marcado en rojo.

MAXILAR	MANDIBULAR			
Mucosa				
Nivel	1	3	0	2 6 4
Recesión	0	1	-2	1 3 2
Prof Sondaje	1	2	2	1 3 2
Placa				



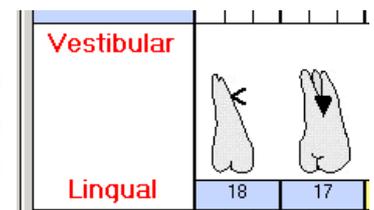
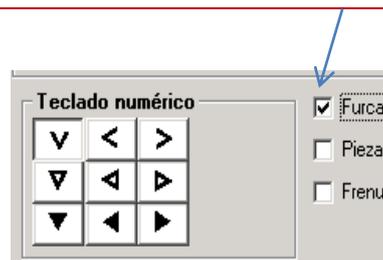
4. SUPURACIÓN Se puede ir registrando a la par que la profundidad de sondaje por cuadrantes. Al registrar supuración en una localización vamos a observarlo en el periodontograma como marcado en negra.

MAXILAR	MANDIBULAR			
Mucosa				
Nivel	1	3	0	2 6 4
Recesión	0	1	-2	1 3 2
Prof Sondaje	1	2	2	1 3 2
Placa				

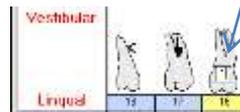
Vestibular



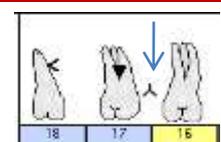
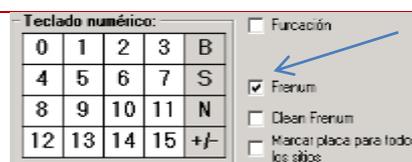
5. FURCAS



6. MOVILIDAD Click en el diente y se registra la movilidad



7. INSERCIÓNES MUSCULARES, FRENILLOS En caso de tener problemas mucogingivales por inserciones de frenillos, se pueden registrar en el periodontograma.



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

8. PLACA

Teclado numérico:

0	1	2	3	B
4	5	6	7	S
8	9	10	11	N
12	13	14	15	+/-

Furcación
 Frenum
 Marcar placa para todos los sitios

MAXILAR		MAR		
Mucosa				
Nivel	1	3	3	
Recesión	1	2	1	
Prof Surteje	2	1	2	
Placa	0	0	0	

- Si el índice de placa es el mismo en todos los sitios

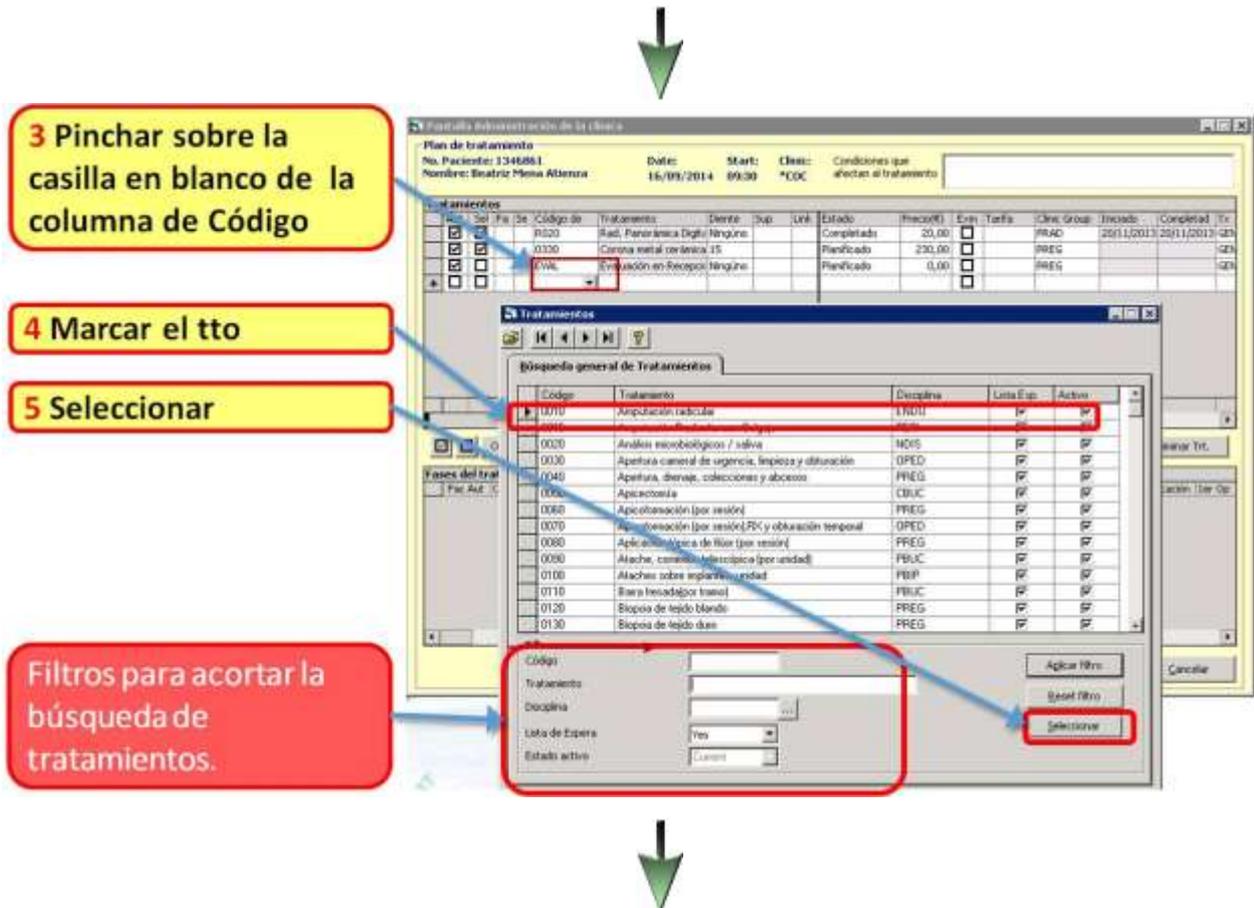
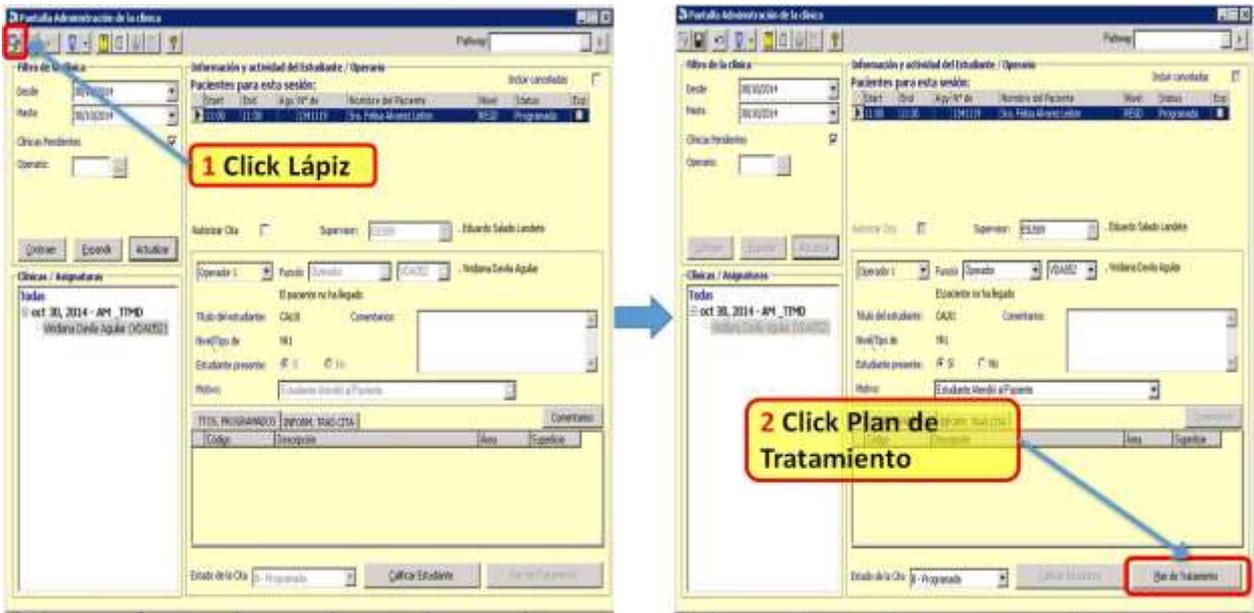
Teclado numérico:

0	1	2	3	B
4	5	6	7	S
8	9	10	11	N
12	13	14	15	+/-

Furcación
 Frenum
 Marcar placa para todos los sitios

Placa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Vestibular															
Linqual															
Placa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

16. PLAN DE TRATAMIENTO



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

6 Marcar el área bucal que corresponda

7 Seleccionar

Escribir el número del alumno que va a realizar el tratamiento.

Cada alumno tendrá asignado un número durante todo el curso

MUY IMPORTANTE

8 Escribir el nº del alumno

Aut	Sel	ALU	Se	Código de	Tratamiento	Diente	Sup	Link
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			R020	Rad. Panorámica Digit	Ninguno		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			0330	Corona metal cerámica	15		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			EVAL	Evaluación en Recepcik	Ninguno		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	98	001	1000	Obturación estética sin	15		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	102	002	1000	Obturación estética sin	14		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	102	002	1000	Obturación estética sin	13		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

Incluir la secuencia (orden) en el que se va a realizar el tratamiento

9 Escribir la secuencia (Orden)

Aut	Sel	ALU	Se	Código de	Tratamiento	Diente	Sup	Link
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			R020	Rad. Panorámica Digit	Ninguno		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			0330	Corona metal cerámica	15		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			EVAL	Evaluación en Recepcik	Ninguno		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	98	001	1000	Obturación estética sin	15		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	102	002	1000	Obturación estética sin	14		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	102	002	1000	Obturación estética sin	13		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

*Si el tratamiento se debe realizar en alguna de las asignaturas optativas, hay que escribir en la columna "Secuencia", después del número (orden), la letra **O** (Optativa)*

PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

Tratamientos								
	Aut	Sel	ALU	Se	Código de	Tratamiento	Diente	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			R020	Rad. Panorámica Digital	Ninguno	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			0330	Corona metal cerámica	15	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			EVAL	Evaluación en Recepción	Ninguno	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	52	001	0990	Obturación estética con	13	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	52	002	0990	Obturación estética con	12	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	55	003	0990	Obturación estética con	11	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	55	40.	0370	Corona preformada	16	

Si no se sabe que alumno va a realizar ese tratamiento, se deja en blanco la casilla de la columna de "Alumno"

El profesor de la asignatura decidirá que alumno realiza ese tratamiento

Tratamientos								
	Aut	Sel	ALU	Se	Código de	Tratamiento	Diente	Si
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			R020	Rad. Panorámica Digital	Ninguno	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			0330	Corona metal cerámica	15	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			EVAL	Evaluación en Recepción	Ninguno	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	52	001	0990	Obturación estética con	13	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	52	002	0990	Obturación estética con	12	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	55	003	0990	Obturación estética con	11	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	55	40P	0370	Corona preformada	16	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		50	0370	Corona preformada	15	

Si el tratamiento se tiene que asignar a un alumno de 4º curso, hay que escribir en la columna "Secuencia", después del número de orden, la letra C (Cuarto).

Pantalla Administración de la clínica

Plan de tratamiento

No. Paciente: 1236674 Date: 03/11/2014 Start: 11:00 Clínica: *COO

Nombre: Francisco Javier Morales Arenas

Tratamientos

	Aut	Sel	ALU	Se	Código de	Tratamiento	Diente
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	153	05o	0760	Implante dental	46
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	166	06o	0760	Implante dental	24
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	193	002	1740	Tartrectomía y profilax	Todos
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	193	004	0990	Obturación estética co	37
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	95	001	0630	Exploración-Diagnóstic	Ninguno
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	95	003	1390	Raspado radicular (por	SD
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		1C	1000	Obturación estética sin	14
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		2C	1000	Obturación estética sin	13
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		3C	1000	Obturación estética sin	12
*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

17. PLANIFICACIÓN DE RADIOGRAFÍAS

Las RX que se tengan que realizar en el Servicio de Radiología se deben planificar primero en SALUD®.

1 Click sobre la flecha de la casilla en blanco de la columna "Código de"

2 Escribir RAD en la casilla "Disciplina"

3 Aplicar filtro

4 Marcar el tratamiento

5 Seleccionar

6 Entrar en modo autorización.

7 Autorizar en la columna "Aut"

Enviar al paciente al servicio de Radiología para que solicite una cita

18. REMISIÓN A POSTGRADO

1 Abrir ficha general

2 Click en pestaña "Nuevo"

3 Escribir el nombre del postgrado al que se va a remitir

4 Escribir un comentario sobre el tratamiento que se remite

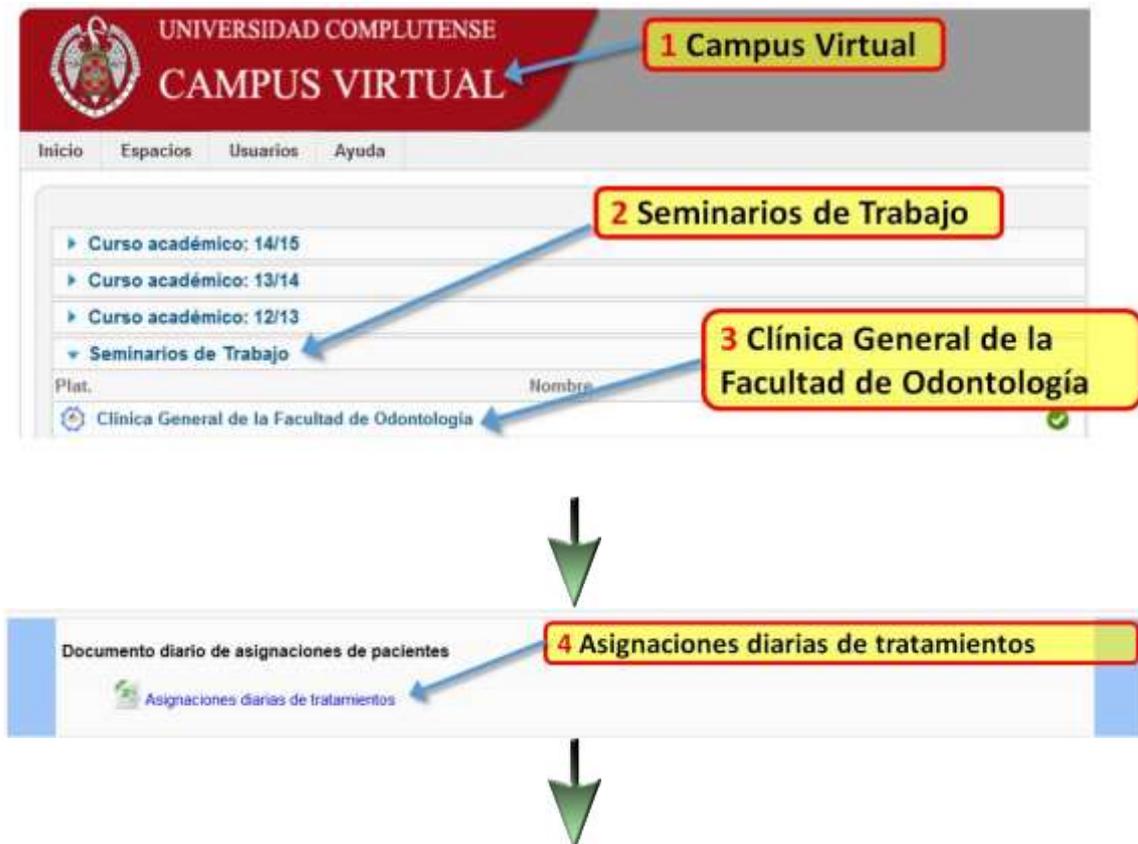
5 Autorizar

Autorizado

MUY IMPORTANTE

Comunicárselo al PAS para que pongan al paciente en la lista de espera del Postgrado correspondiente

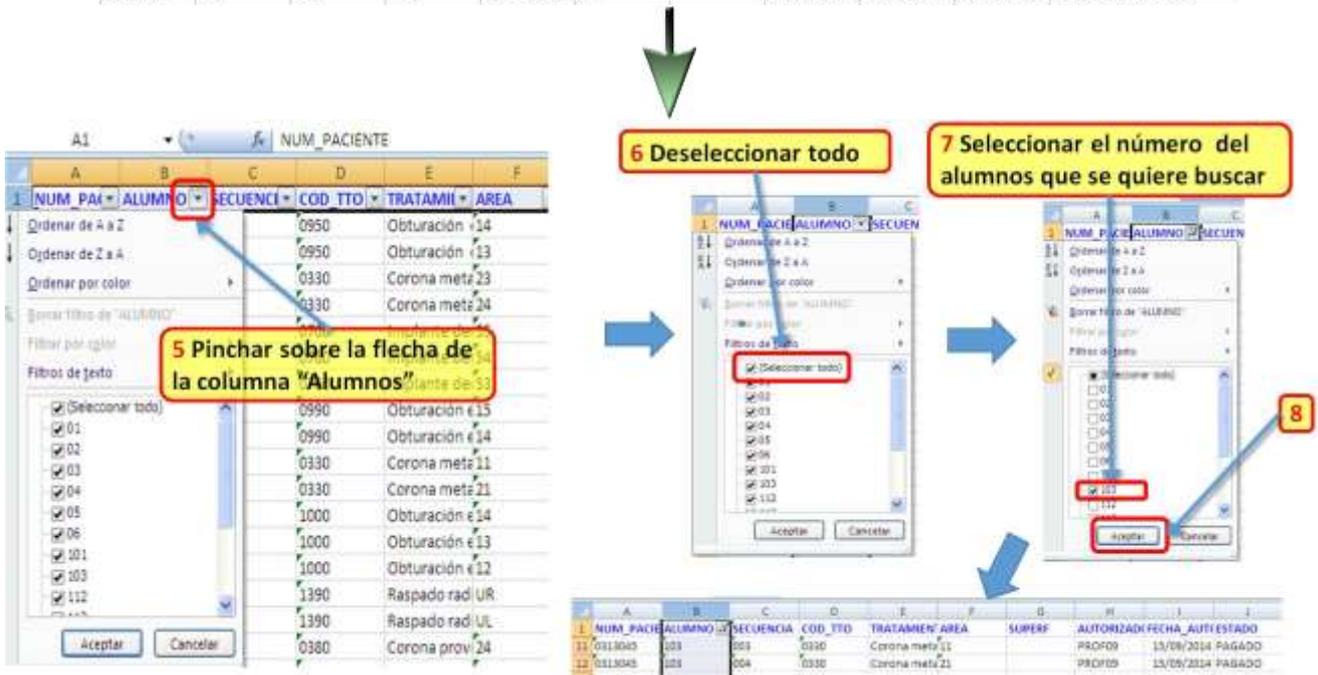
19. MANEJO DE ASIGNACIONES DE LOS ALUMNOS



Se descargará un fichero Excel parecido a este (con los filtros activados):

PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

NUM_PA	ALUMNO	SECUENCIA	COD_TTO	TRATAM	AREA	SUPERF	AUTORIZA	FECHA_AUT	ESTADO	ESTADO_E	NÓMICO
0210511	00	000	1845	Radiografía F	11		JCAMPO	08/10/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
0313045	01	001	1740	Tarrectomia	ALL		BGUISADO	02/10/2014	Planificado	PAGADO	
1128118	01	001	0630	Exploración-	NONE		BALANSO	05/11/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
0313045	01	002	1000	Obturación	ε 24		LGANCEDO	02/10/2014	Planificado	PAGADO	
1128118	01	002	1390	Raspado radi	UL		BALANSO	05/11/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1341753	01	002	1000	Obturación	ε 12		JAMARTINEZ	06/10/2014	Planificado	PAGADO	
1342856	01	002	1390	Raspado radi	UL		EFIGUERO	20/10/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1128118	01	003	1390	Raspado radi	UR		BALANSO	05/11/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1341753	01	003	1000	Obturación	ε 11		JAMARTINEZ	06/10/2014	Planificado	PAGADO	
1128118	01	004	1390	Raspado radi	LL		BALANSO	05/11/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1128118	01	005	1390	Raspado radi	LR		BALANSO	05/11/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1342856	01	005	1390	Raspado radi	LL		EFIGUERO	20/10/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1237622	01	007	1000	Obturación	ε 22		FANEIROS	09/10/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1237622	01	007	1000	Obturación	ε 23		FANEIROS	09/10/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1237622	01	008	1030	Obturación	s 11		FANEIROS	09/10/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1237622	01	008	1030	Obturación	s 21		FANEIROS	09/10/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1345479	01	097	1240	Prótesis par	MANDI		IARDIZONE	22/10/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
0811721	01	123	1000	Obturación	ε 14		JPEREZ	24/10/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1340444	01	128	0080	Aplicación t	ALL		ESANCHEZ	11/11/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1345479	01	137	1160	Prótesis com	MAXI		IARDIZONE	22/10/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1345157	01	186	1680	Selladores	d 16		ESANCHEZ	11/11/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1345157	01	186	1680	Selladores	d 36		ESANCHEZ	11/11/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1345157	02	108	1680	Selladores	d 26		ESANCHEZ	11/11/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1345157	02	108	1680	Selladores	d 46		ESANCHEZ	11/11/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
0811721	02	129	1000	Obturación	ε 36		JPEREZ	24/10/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	
1340444	02	142	1000	Obturación	ε 36		ESANCHEZ	11/11/2014	Planificado	EN CARTA DE PAGO	
1340444	03	128	1000	Obturación	ε 46		ESANCHEZ	11/11/2014	Planificado	EN CARTA DE PAGO	
0918460	03		0080	Aplicación t	ALL		GSAAVEDRA	28/10/2014	Planificado	PAGADO	
0719782	05	001	1680	Selladores	d 34		JCALATAYUD	14/10/2014	Planificado	SIN CARTA DE PAGO	



20. CITAR ASOCIANDO EL TRATAMIENTO

1 Marcar el día

Ubicación	Día	Día	Desde	Hasta	
*COC	14/11/2014	vie	09:30	15:00	0
*COC	17/11/2014	dom	09:30	15:00	3
*COC	18/11/2014	mar	09:30	15:00	1
*COC	19/11/2014	mié	09:30	15:00	1
*COC	20/11/2014	jue	09:30	15:00	1
*COC	21/11/2014	vie	09:30	15:00	0
*COC	24/11/2014	lun	09:30	15:00	1
*COC	25/11/2014	mar	09:30	15:00	1

2 Hacer doble click sobre la franja horaria

3 Pinchar sobre la flecha de la columna de Código

4 Marcar el tto. en la columna selección

Código	Código de tto.	Descripción	Previa	Secuencia	Act	Grupos
0950	0950.10	Oblación compuesta: Oblación compuesta	13		<input checked="" type="checkbox"/>	
0950	0950.10	Oblación compuesta: Oblación compuesta	14		<input type="checkbox"/>	
0330	0330.10	Corona metal cerámica dentosportada (por unidad)	23		<input type="checkbox"/>	
0330	0330.10	Corona metal cerámica dentosportada (por unidad)	24		<input type="checkbox"/>	

5 Seleccionar

PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO



Cita el día 17/11/2014 (AM) de 09:30 a 15:00 en la ubicación *COC

Clinica *COC - Clinica Odontológica Complutense Fecha 17/11/2014 09:30 - 15:00 Sesión AM - Mañana

6 Guardar

Detalles de la cita:

No desvío Estado Programada

No. Paciente 0810119 Prueba. Prueba (Tel: 41433124124) Reg Paciente

Saldo: € 0,00

Episodio 0000100122 Ver plan Tipo de cita NONE - Ninguno

Lista de Espera Ver entrada Área REG - Regular

Disciplina PREGRADO

Cita

Hora de inicio 10:30 Operario 1 LPEREZ1 . Luis Perez-Grueso Mateo

Duración (mins) 00 Hrs 30 Min Área trat. PREG PREGRADO

Hora 11:00 Operador 2 LPEREZ1 . Luis Perez-Grueso Mateo

Nº de silla 130 *COC Área trat. PREG PREGRADO

Notas Supervisor ABASCONES Sr. Antonio Bascones

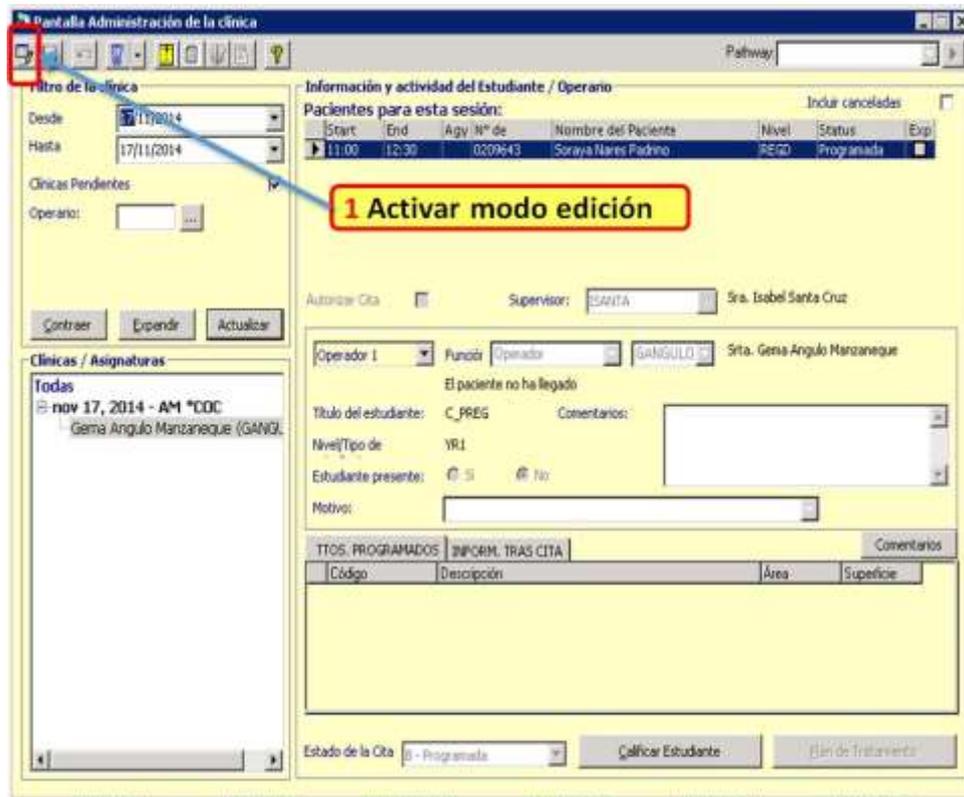
Cita confirmada

Tratamientos Necesidades Trt. Laboratorio

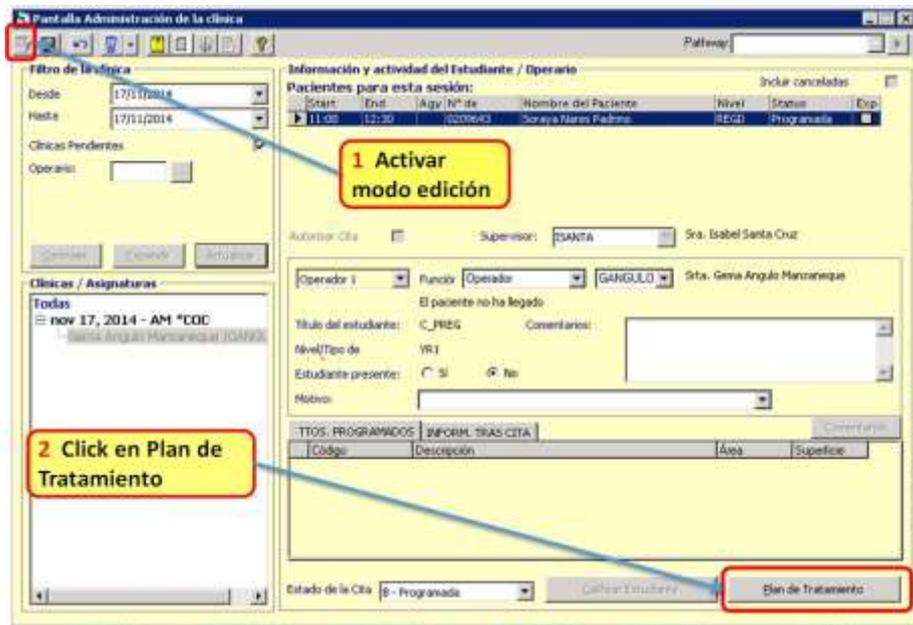
Código	Tratamiento	Diente	Superficie	Cant.
0310.10	Corona Cerámica Dentosoportada: Corona Cerámica Dentoso	13		1
*				

Eliminar

21. ACTUALIZAR EL ESTADO DE UNA CITA

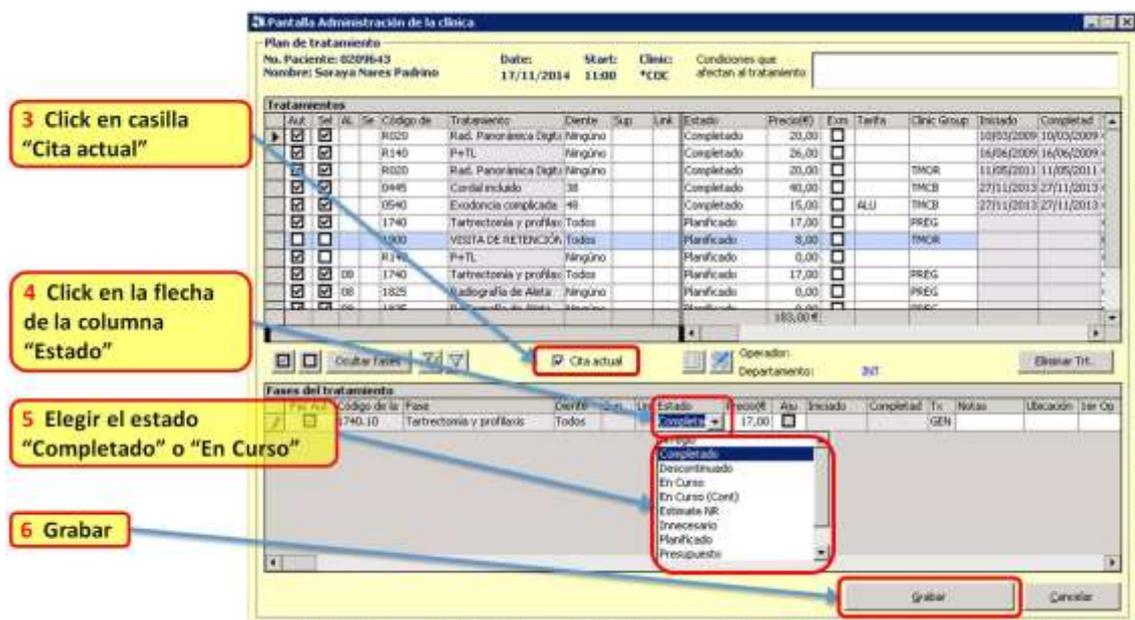


22. TRATAMIENTO COMPLETADO O EN CURSO Y CALIFICACIÓN DE ALUMNOS



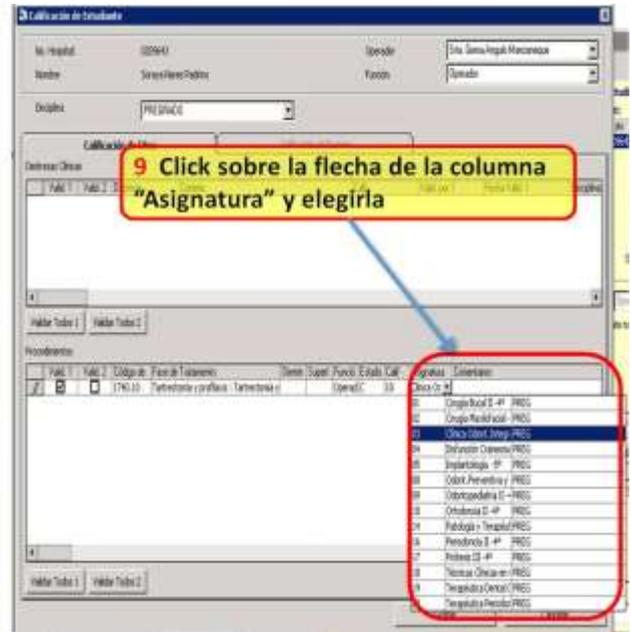
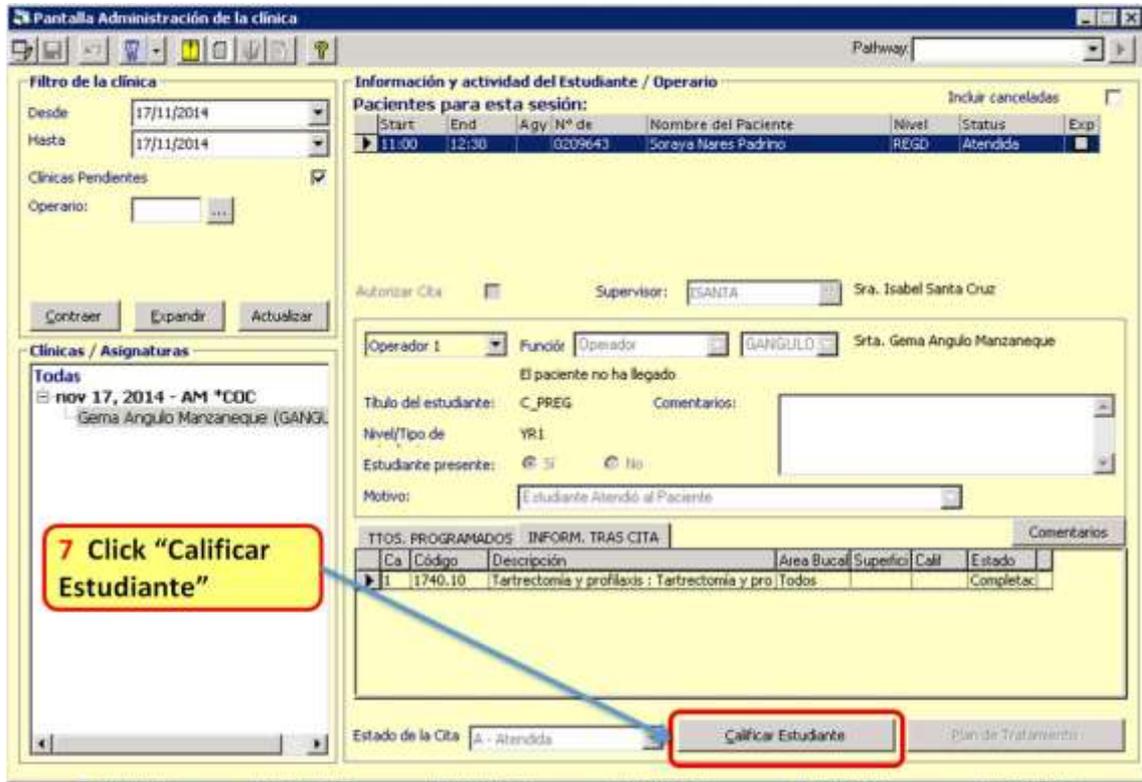
Sólo si el tratamiento **SI** está asociado ya a una cita, se puede hacer el paso 3 (Click en casilla "cita actual").

Si el tratamiento **NO** está asociado a la cita, primero hay que marcar el tratamiento que se va a completar en la parte superior de la pantalla

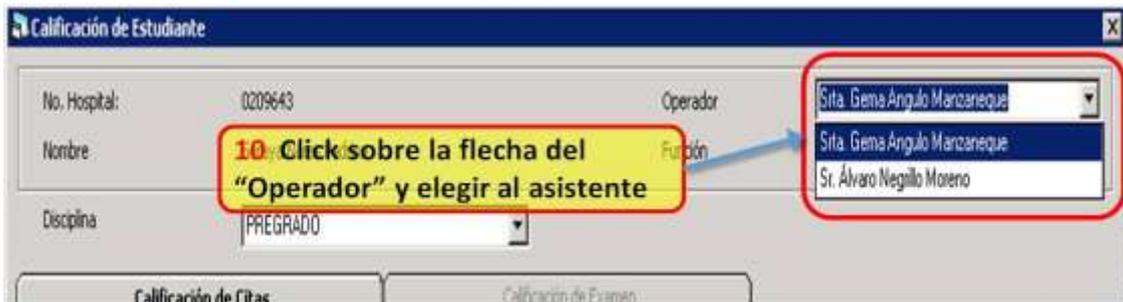


PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

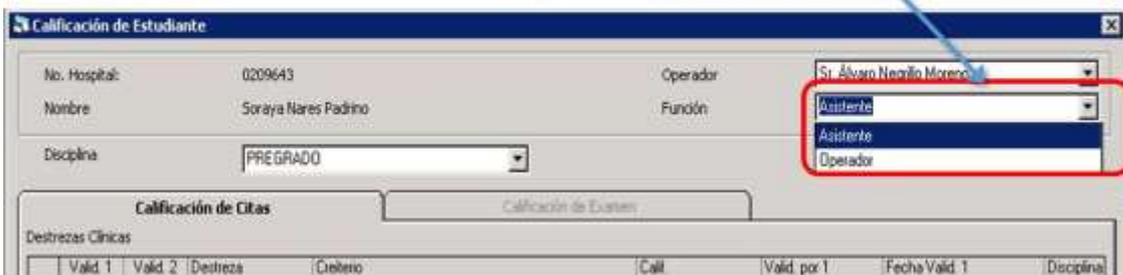
▪ CÓMO CALIFICAR AL OPERADOR



▪ CÓMO CALIFICAR AL ASISTENTE



11 Click sobre la flecha de "Función" y elegir Asistente

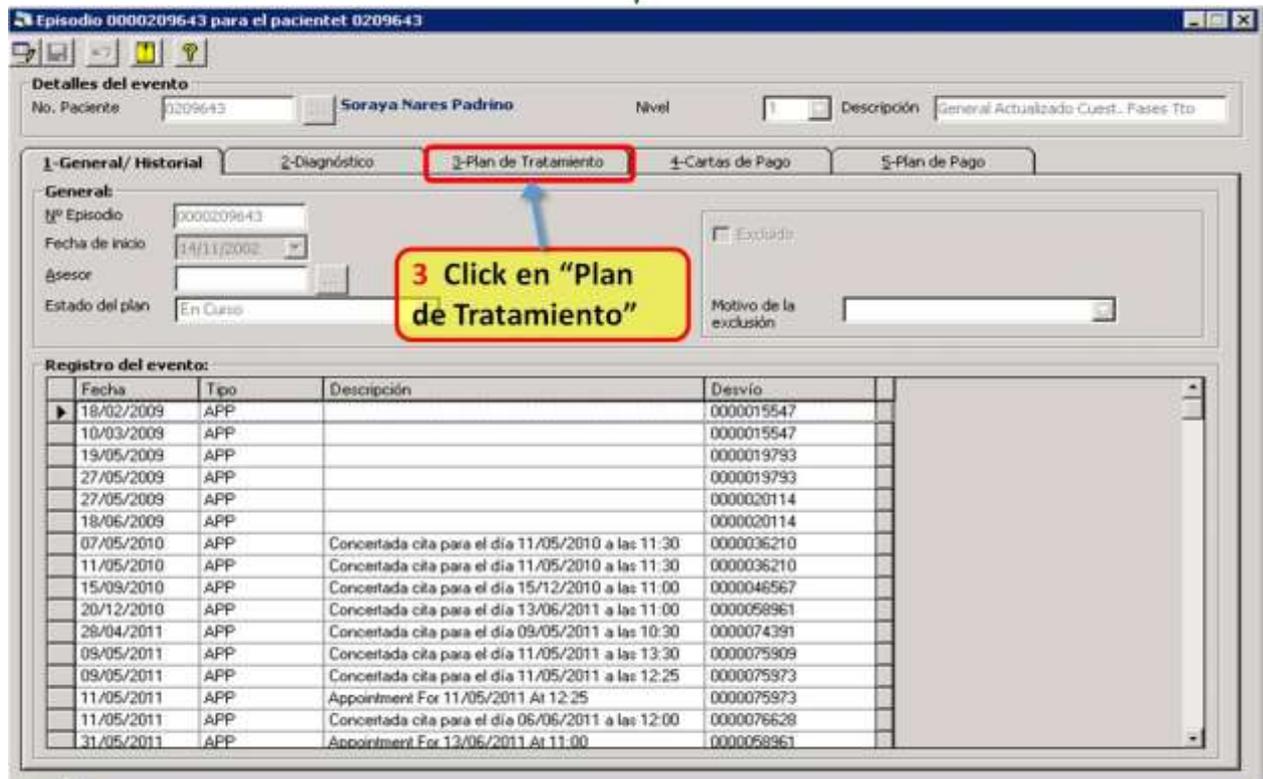
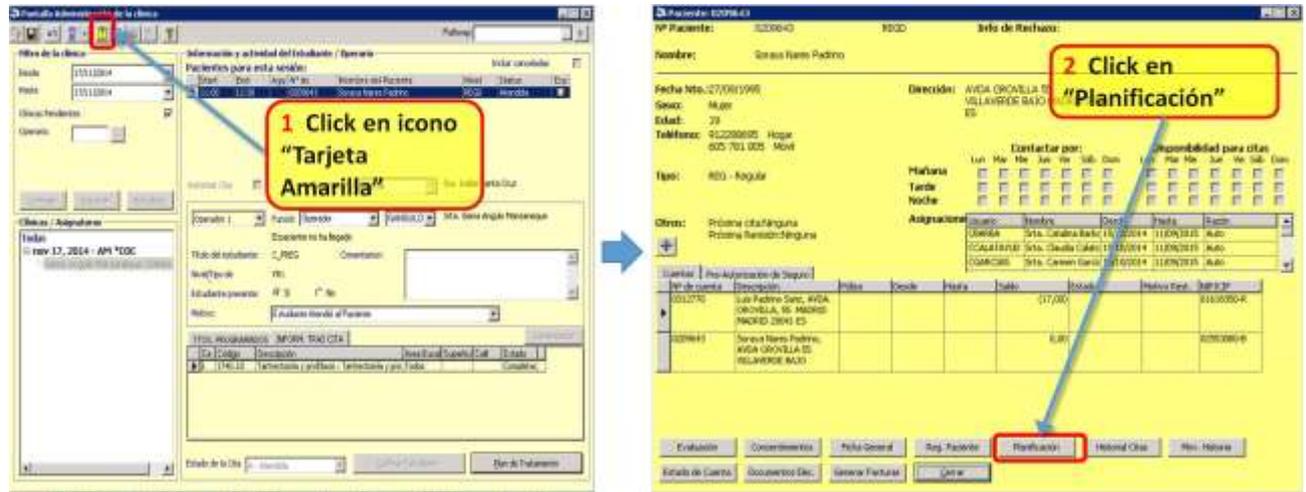


23. LOS DIFERENTES ESTADOS DE LOS TRATAMIENTOS EN SALUD®

Al finalizar la práctica clínica de una asignatura, los tratamientos planificados en pacientes que están siendo atendidos en dicha práctica deberían quedar en alguna de las siguientes situaciones:

COMPLETADO	El tratamiento se le ha realizado al paciente. Independiente de si ha sido pagado o no.
INNECESARIO	Un tratamiento que se ha planificado y no se va a realizar por la causa que fuere (error de planificación, cambio de tratamiento, etc...).
EN CURSO	Un tratamiento que se ha comenzado a realizar y no se termina en una cita (toma de impresiones, obturaciones, raspados, estética, etc...).
ARREGLO	Un tratamiento que se completó y que se necesita realizar de nuevo sin coste para el paciente porque el tratamiento ha fracasado: 1.- Se planifica el tratamiento que se va a realizar sin coste. 2.- Cuando se ha realizado se completa . 3.- Se cambia al estado de ARREGLO . (No factura)
PRÓX. CURSO	Un tratamiento planificado que no se realiza porque se ha terminado la actividad clínica en ese curso, y el paciente queda en espera del curso siguiente.
RECHAZADO	El paciente rechaza el tratamiento

24. ACTUALIZAR TRATAMIENTO



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

Episodio 0000753994 para el paciente 1446530

**4 Click sobre la flecha y elegir la opción que corresponda :
 Innecesario, Presupuesto, Próximo curso o Rechazado**

1-General/ Historial 2-Diagnóstico 3-Plan de Tratamiento 4-Cartas de Pago 5-Plan de Pago

Condiciones que afectan al tratamiento:

Aut	Se	AL	Se	Código de	Tratamiento	Diente	Sup	Link	Estado	Precio(€)	Exm	Tarifa	Clinic Group	Iniciado	Completad	Tx
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			R100	Rad. de aleta de mord	Ninguno			Completado	5,00	<input type="checkbox"/>		PRAD	08/04/2014	08/04/2014	GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			R110	Rad. de aleta de mord	Ninguno			Completado	5,00	<input type="checkbox"/>		PRAD	08/04/2014	08/04/2014	GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			0640	Exploración-Diagnósti	Ninguno			Completado	0,00	<input type="checkbox"/>		PREG	29/04/2014	29/04/2014	GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			R020	Rad. Panorámica Digiti	Ninguno			Completado	30,00	<input type="checkbox"/>		PREG	29/04/2014	29/04/2014	GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			0990	Obturación estética co	46			Innecesario	28,00	<input type="checkbox"/>		PREG			GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			1000	Obturación estética sin	14			Descontinuado		<input type="checkbox"/>		PREG			GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			1000	Obturación estética sin	15			En Curso		<input type="checkbox"/>		PREG			GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			1000	Obturación estética sin	16			En Curso (Cont)		<input type="checkbox"/>		PREG			GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			1860	Tratamiento ortodonci	Superior			Estimate NR		<input type="checkbox"/>		PREG			GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			EVAL	Evaluación en Recepci	Ninguno			Innecesario		<input type="checkbox"/>		PRAD			GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			R040	Teler. lateral del crá	Ninguno			Planificado		<input type="checkbox"/>		PREG			GE

300,00 €

Mostrar fases

Operator: Nada
 Departamento: PREG

Eliminar Trt.



Episodio 0000617648 para el paciente 0617648

**5 Mover barra inferior para buscar la columna de "Notas" y
 escribir una explicación del cambio**

1-General/ Historial 2-Diagnóstico 3-Plan de Tratamiento 4-Cartas de Pago 5-Plan de Pago

Condiciones que afectan al tratamiento:

Aut	Se	AL	Se	Código de	Tratamiento	Diente	Sup	Link	Estado	Precio(€)	Exm	Tarifa	Clinic Group	Iniciado	Completad	Tx
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	19	00	1390	Raspi				Completado	39,00	<input type="checkbox"/>		PREG	13/10/2014	13/10/2014	GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	19	00	1390	Raspi				Completado	39,00	<input type="checkbox"/>		PREG	13/10/2014	13/10/2014	GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	19	00	1000	Obtur				Planificado	28,00	<input type="checkbox"/>		PREG			GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	19	00	0990	Obtur				Planificado	28,00	<input type="checkbox"/>		PREG			GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	45	00	1390	Raspi				Planificado	39,00	<input type="checkbox"/>		PREG			GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	45	00	1000	Obtur				Planificado	28,00	<input type="checkbox"/>		PREG			GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	45	00	0990	Obtur				Planificado	28,00	<input type="checkbox"/>		PREG			GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	45	01	0990	Obtur				Planificado	28,00	<input type="checkbox"/>		PREG			GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	50	00	1000	Obtur				Innecesario	28,00	<input type="checkbox"/>		PREG			GE
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	19	00	1740	Tartri				Innecesario	17,00	<input type="checkbox"/>		PREG			GE

330,00 €

6 Guardar

Mostrar fases

Operator: Nada
 Departamento: INT

Eliminar Trt.

Notas:
 No se extrae de momento en est...
 Error de planificación
 Por requerir 3 raspados y alساد

25. SEGUIMIENTO DE LA EVOLUCIÓN DE LOS PACIENTES MEDIANTE LAS NOTAS DE PROGRESO

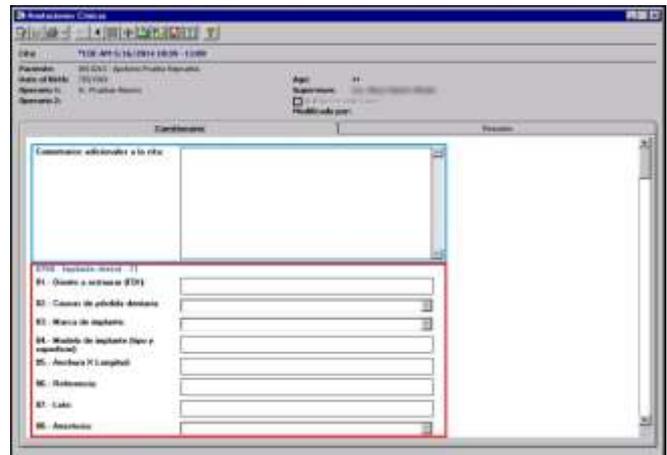
La utilidad de Notas de Progreso de *SALUD*[®] está concebida para poder añadir y revisar anotaciones referidas al progreso de los pacientes, y que no son actos clínicos reglados.

Su concepción y utilidad son las de una historia clínica secuencial, y permiten recoger circunstancias o comentarios no reglados pertinentes a la evolución del paciente, de manera ordenada.

Las notas de progreso son cuestiones que pueden asociarse a dos posibles elementos:

- Cita: Preguntas inherentes a una cita atendida, independientemente de que se haya o no completado algún tratamiento.
- Tratamiento: Preguntas inherentes a un tratamiento completado.

En la figura aparecen ambos tipos de notas de progreso, en recuadros azul (cita) y rojo (tratamiento):



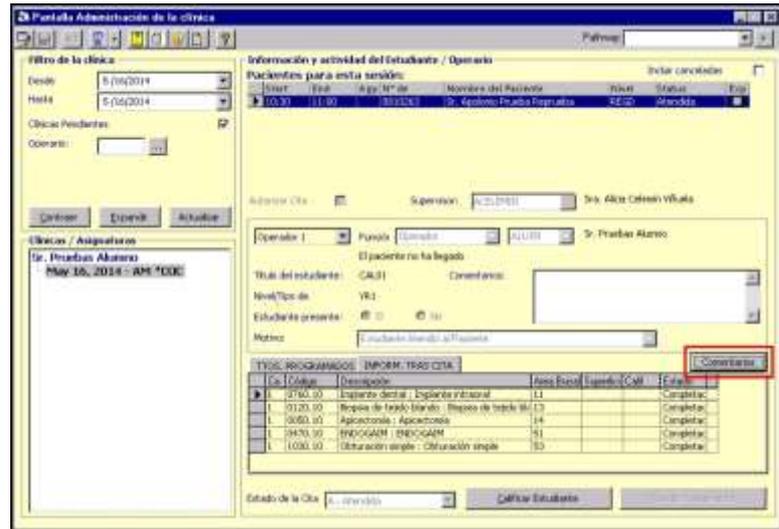
Las notas de progreso se componen de una o varias preguntas de distintos tipos, fundamentalmente:

- Campos de texto libre grande: como el mostrado en el recuadro azul en la figura anterior.
- Cuadros de texto libre pequeño: como la primera pregunta mostrada en el recuadro azul de la figura anterior.
- Cuadros desplegables: Muestran distintas opciones posibles, para la elección de una de ellas. En función de la configuración de la pregunta, podrán o no aparecer más preguntas según la opción elegida por el alumno/a (preguntas segunda y tercera en el recuadro rojo de la figura anterior).
- Cuadros de lista: Con más de una opción visible, entre las que se puede elegir una o varias en función de la configuración de la pregunta.
- Valores de fecha: Para los que el alumno/a puede elegir una fecha en un calendario.

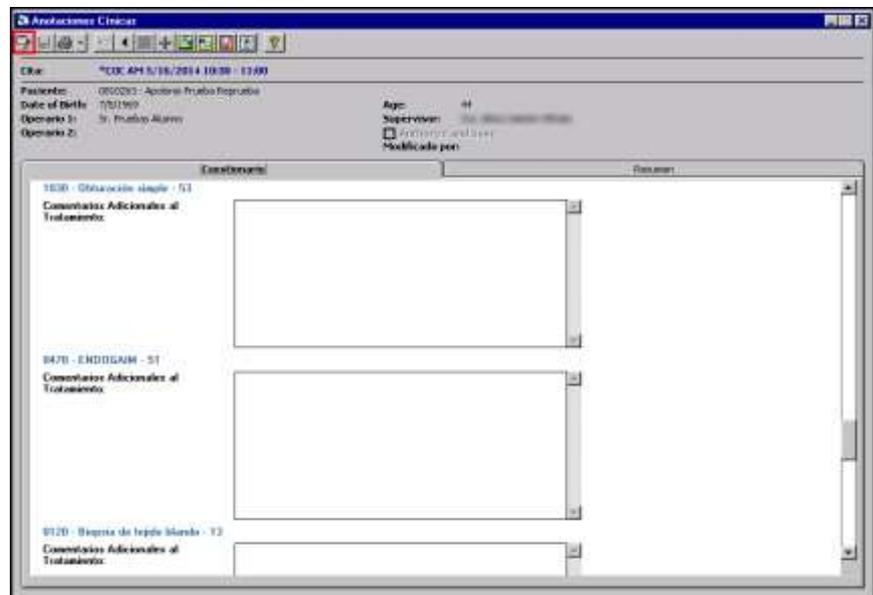
Las notas de progreso deben ser rellenadas por el alumno/a tras finalizar la cita

PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

Para acceder a las preguntas a rellenar una vez completada la cita, debemos abrir la tarjeta amarilla del paciente y pulsar el botón “Comentarios”:



La figura muestra la configuración actual de las notas de progreso definidas para la mayoría de tratamientos (una única pregunta de texto libre grande):



Como en todas las pantallas del programa **SALUD**®, hay que pulsar el botón “Editar” (esquina superior izquierda) para introducir o modificar la información.

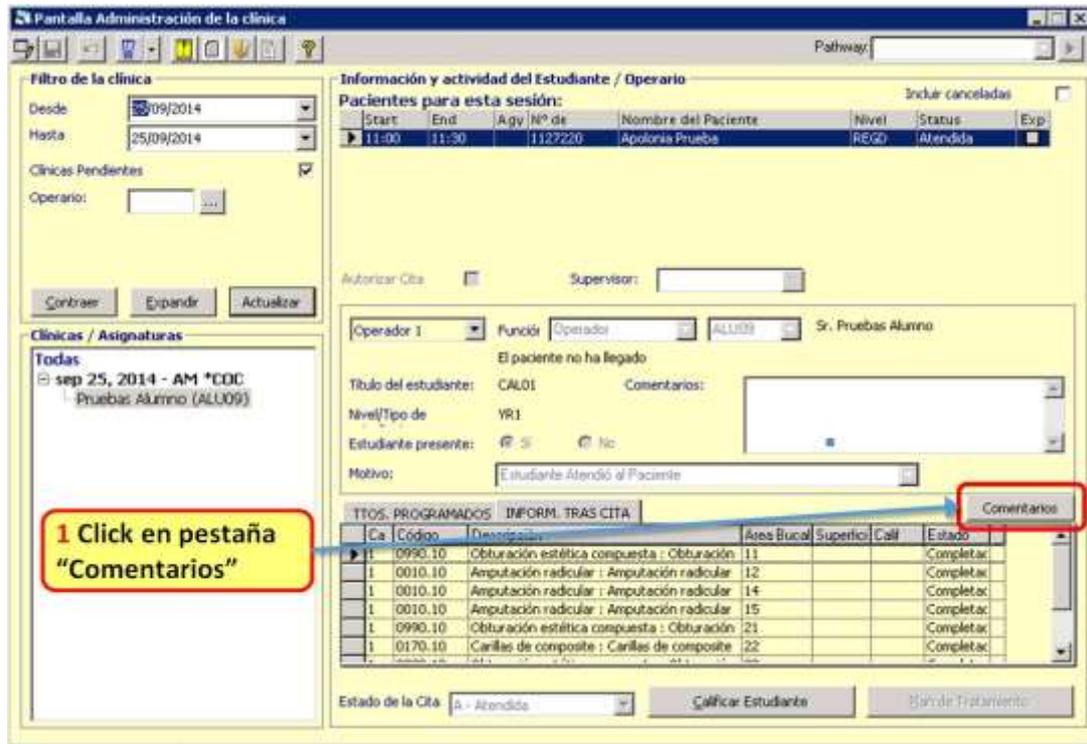
Una vez introducida la información, se debe pulsar el botón “Guardar” (junto al botón “Editar”).

Las respuestas introducidas por el alumno/a deben ser autorizadas por un profesor. En la zona superior central hay una casilla para tal fin, que permanece desactivada durante la sesión del alumno.

Para activar esta casilla (autorizar las notas de progreso), el profesor tiene dos opciones:

- Autorizar las respuestas desde esta misma pantalla, entrando en “Modo Autorización” (de la misma manera que lo hace para autorizar tratamientos)
- Activando la casilla.

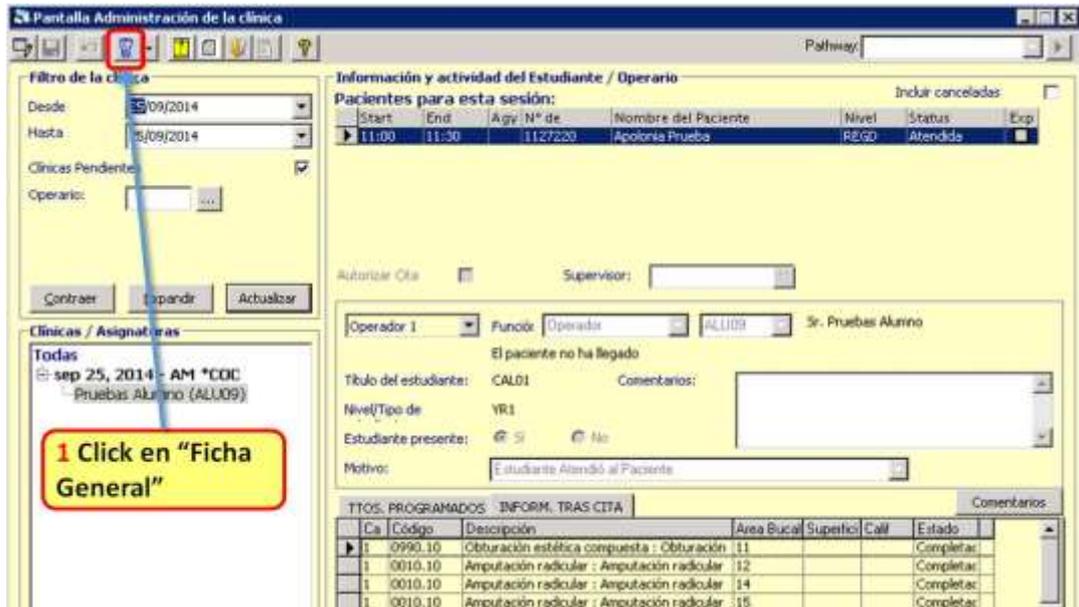
RESUMEN



Cómo ver los comentarios de una cita



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO



PROCEDIMIENTOS DE CARÁCTER CLÍNICO

The screenshot shows the 'Anotaciones Clínicas' (Clinical Notes) software interface. At the top, there are navigation icons, including a left arrow and a right arrow, which are highlighted with a red box. Below the navigation bar, the appointment details are displayed for two appointments: *COC AM 23/10/2014 11:00 - 12:30 and *COC AM 20/11/2014 11:00 - 13:30. The patient information includes Patient: 1344934 - Francisco Javier Perez Delgado, Date of Birth: 19/07/1949, Operator 1: Irene Ramon Martinez, Operator 2: Sra. Alicia Rodriguez Andrade, and Supervisor: Sra. Mª Rosario Gardián. The 'Amended By' field is populated with Sra. Paloma Portillo Martinez 20/11/2014 16:51:12. A callout box with a yellow background and a red border contains the text: '3 Se pueden ver comentarios anteriores y posteriores pinchando sobre las flechas "Dcha. e Izda."'.

3 Se pueden ver comentarios anteriores y posteriores pinchando sobre las flechas "Dcha. e Izda."

IV. NORMATIVAS

26. **NORMATIVA DE DISPOSICIÓN DE MUESTRAS DE PRODUCTOS EN LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD**

▪ SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente, cuando un agente comercial de alguna empresa del sector bucodental ofrece o deja sus productos en la Clínica Odontológica, estos son aceptados casi directamente, entendiéndose que en muchas ocasiones esta colaboración es positiva.

▪ NORMATIVA

Para regular la situación en la que cualquier compañía quiera dejar productos en las Clínicas Odontológicas, para su uso por pacientes y/o alumnos, debe de seguirse el siguiente procedimiento:

1. **Solicitud**, por parte de la empresa, por escrito al Vicedecanato de clínicas describiendo el producto, la cantidad de muestras y su posible utilidad. Esta solicitud será evaluada por el equipo decanal.
2. **Valoración** de la solicitud: se contemplarán diferentes aspectos:
 - Existencia de un convenio o acuerdo de colaboración, ya sea para investigación, para Formación continua o para otros aspectos relevantes para el centro.
 - Si la empresa no tiene convenio, se puede plantear algún tipo de colaboración, a definir conjuntamente.
 - Documentación científica que incluya el aval del producto concreto.
3. No parece oportuno hacer ofertas de precios o promociones: la mejor colaboración es la **cesión** de muestras de productos validados científicamente, en el marco de un convenio que incluya otras colaboraciones con la Facultad, como se indica más arriba.
4. Tras la oportuna evaluación, se informará a la empresa de la valoración y, si es oportuno, se definirá la **colaboración**, con fechas de comienzo y/o final y cantidades, en su caso.

27. **NORMATIVA GENERAL DE TRABAJO EN LA CLÍNICA DE GRADO**

Las normas que se citan son de obligado cumplimiento para todos los alumnos que trabajen en dichas Clínicas.

Serán consideradas como competencias transversales y, por tanto, evaluadas en todas las asignaturas implicadas en la misma. La evaluación se realizará tanto con informaciones aportadas por los profesores como por el personal auxiliar.

▪ **EL ALUMNO EN LA CLÍNICA DE GRADO**

Uso obligatorio de uniforme completo, limpio.

Uso obligatorio de mascarilla desechable, adecuadamente colocada, cubriendo nariz y boca.

Uso obligatorio de guantes desechables.

Uso obligatorio de gafas de protección.

Antes de comenzar a trabajar el pelo debe estar recogido (incluido flequillos largos). Se recomienda el uso de un gorro de protección.

Está prohibido tocar el material, el pelo, la mascarilla...con los guantes sucios.

Se debe trabajar sin anillos, pulseras,..., para evitar su contaminación.

En todo momento debe exhibirse un actitud educada y respetuosa con pacientes, compañeros, auxiliares y profesores.

▪ **EL GABINETE ODONTOLÓGICO EN LA CLÍNICA DE GRADO**

El box de trabajo debe estar siempre limpio y recogido.

Durante los tratamientos, no deberá haber efectos personales del alumno ni del paciente en el box y mucho menos en el área operativa (archivadores, apuntes, carpetas, historias clínicas, teléfonos, ordenadores, bolsos, gafas, prendas de abrigo, etc.).

Debe evitarse la presencia de cualquier objeto innecesario en la encimera que se pueda contaminar.

Se deben colocar plásticos protectores en todas las partes del equipo que se pudieran tocar con los guantes contaminados.

El material debe estar previamente estéril y colocado, para trabajar en un campo limpio: abrir elementos estériles tras sentar al paciente.

Al final de la jornada clínica, tanto el material fungible (guantes, mascarillas, vasos, muestras, etc.) como el material personal (rotatorios, espejos, separadores, etc.) deberán guardarse en el carrito que hay en el box, para facilitar así la limpieza y desinfección de las superficies de trabajo. Lo que se halle no guardado al final de la jornada se desechará.

No debe permitirse la estancia de familiares o acompañantes durante los tratamientos en la clínica. Salvo casos especiales autorizados por los profesores, los pacientes y acompañantes deberán permanecer en la sala de espera, hasta que sean llamados por el alumno, nunca en el box ni en los pasillos.

▪ EL INSTRUMENTAL Y EL MATERIAL FUNGIBLE EN LA CLÍNICA DE GRADO

Limpieza del instrumental: al finalizar el tratamiento debe limpiarse el instrumental con jabón y un cepillo de uñas rígido, por supuesto con guantes. Secar y meter en la caja para su esterilización. Luego entregar en el dispenser de la clínica para su esterilización por el personal auxiliar.

La jeringa de anestesia se devolverá libre de aguja y del cartucho de anestesia, que se desecharán en el contenedor para materiales bio-peligrosos que hay en el box.

Desechar en los contenedores para materiales bio-peligrosos el material fungible contaminado (agujas, instrumental desechable, etc.) Se deberá vigilar especialmente que ningún tipo de material fungible contaminado quede por el suelo de la clínica una vez terminada la actividad.

Alertar al personal auxiliar del instrumental identificado como contaminado por enfermedades de origen vírico (VIH, hepatitis C, hepatitis B) o bacteriano (tuberculosis) y que requieran pautas de actuación especiales para su limpieza y esterilización.

▪ EL SILLÓN DENTAL EN LA CLÍNICA DE GRADO

El box de trabajo debe estar limpio y recogido al finalizar la jornada. Las auxiliares tomarán nota del box y de la fecha en caso de que eso no sea así.

No dejar el pedal debajo del sillón. Existe riesgo de avería.

Los equipos de trabajo deben quedar recogidos y apagados después de cada práctica.

Está totalmente prohibido recortar y pulir en los boxes. Esas actividades se realizarán en los laboratorios de las clínicas (3ª planta) o en los laboratorios preclínicos (sótano), en los horarios habilitados para ello.

28. **NORMATIVA DE USO DEL GABINETE MULTIMEDIA**

▪ **CONTEXTO**

El gabinete multimedia es una equipación relevante de las clínicas de la Facultad, pero su uso está asociado a un coste adicional importante para el centro, debido a la necesidad de utilizar auxiliares y personal de limpieza adicional, además del elevado coste de mantenimiento de los equipos. Su uso debe de ser, por tanto, racional, y asociado a un interés evidente, evaluado por la comisión oportuna (formada por el Vicedecano de Clínicas, la Gerente y Vicedecano de Grado o de Títulos Propio y Formación Continua, según el caso).

▪ **OBJETIVO GENERAL**

El uso del gabinete debe de ser reservado, exclusivamente, para actividades clínicas de interés, que sean grabadas/retransmitidas y/o que sean demostraciones relevantes para un grupo numeroso de alumnos.

▪ **PROCEDIMIENTO A SEGUIR**

Las solicitudes deberán estar firmadas por un profesor responsable de asignatura, por un director de título propio o de curso de formación continua.

Deberá incluir, para su valoración, la siguiente información, con al menos dos semanas de antelación a la planificación de la acción:

- Fecha, hora y duración aproximada.
- Nombre del paciente, tratamientos a realizar (que deben de estar aprobados y estar planificados en *SALUD*®, además de abonados antes de llevarlos a cabo).
- Explicación del interés de la acción, incluida la grabación/retransmisión y/o la relevancia para un grupo numeroso de alumnos. En el segundo caso, se debe explicar la asignatura asociada, con su responsable y el grupo de alumnos que acudirá a la demostración.
- Necesidades derivadas de la acción, tanto materiales como de personal auxiliar.
- Operadores de la acción, sean estudiantes y/o profesores; en el primer caso, profesor o profesores que supervisarán la acción.

▪ **VALORACIÓN DE LA SOLICITUD**

En un plazo de 48 horas, la comisión evaluará la propuesta, aprobando el uso del gabinete multimedia, o buscando un emplazamiento alternativo.

En las evaluaciones de las solicitudes primará el interés general y la antelación con la que la solicitud ha sido planteada.

La comisión se reserva el derecho a solicitar información adicional al solicitante, al Director del Departamento asociado o al Director de Título Propio o Curso de Formación Continua.

29. ***NORMATIVA DE TRABAJO NO SUPERVISADO EN LOS LABORATORIOS***

▪ **LOS HORARIOS**

Los horarios de uso se actualizarán cada semestre y curso, en función de los usos en las asignaturas programadas.

• *Laboratorios López Viejo (curso 2014-2015)*

• **Primer semestre:**

- Lunes 8.00-16.30
- martes 8.00-10.45
- miércoles 8.00-10.45
- jueves, no
- viernes, 12.00-13.30 (excepto 5 y 19 de Diciembre de 2014)

• **Segundo semestre:**

- martes, 11.00-16.30
- viernes, 8.00-10.45

• *Laboratorios Juan Mañés (curso 2014-2015)*

• **Primer semestre:**

- lunes 12.00-16.30
- martes 8.00-10.45
- miércoles 8.00-10.45
- viernes, 12.00-13.30

• **Segundo semestre:**

- lunes 14.00-16.00
- martes, 11.00-16.30
- viernes, 8.00-10.45

• *Laboratorios de las Clínicas A y B*

Dependerán de los horarios de actividad clínica.

Se podrán usar durante la actividad clínica y en los siguientes horarios no presenciales.

- Lunes, Martes, Miércoles y Jueves, de 9.30-10.45 y 13.45-14.30.

Los procedimientos a realizar serán preferentemente vaciado y recortado de modelos de escayola; para otras actividades se utilizarán preferentemente los Laboratorios del sótano.

▪ ACTIVIDADES PERMITIDAS

No estará permitido el uso de aparatos de radiografía.

Las actividades que se pueden realizar sin supervisión del profesor, serán obligatoriamente aquellas que el alumno haya realizado en prácticas supervisadas, es decir, en las que tenga experiencia previa.

Se establecerá un listado, a propuesta de los profesores responsables de asignaturas (ver anexo), cuyas prácticas necesiten tiempo no presencial.

▪ NORMATIVA DE USO

Es imprescindible la presencia física del PAS asignado al laboratorio para poder tener acceso a los mismos, en los horarios marcados en cada curso. El alumno firmará una hoja de uso con su nombre, actividad a realizar, equipamiento a utilizar y asignatura relacionada.

El puesto de trabajo deberá quedar limpio y recogido tras su uso; si eso no ocurriera, el personal del PAS tomará nota y advertirá al profesor responsable de la asignatura asociada a la solicitud.

Será necesario respetar los horarios asignados, que serán actualizados en cada curso académico. Estos podrán ser modificados por la dirección del centro, en función de las necesidades de éste.

La responsabilidad en relación con los equipamientos usados recaerá únicamente en el alumno, al tratarse de actividad no presencial.

Será fundamental el cumplimiento de las normativas de trabajo del laboratorio, en relación a la actividad a realizar: los elementos de protección como gafas, mascarillas, guantes... son especialmente relevantes. El personal del PAS podrá advertir a los alumnos sobre el cumplimiento de la normativa.

Solo se podrán realizar aquellas actividades que se recojan en el Catálogo de actividades que se actualizará anualmente.

▪ ANEXO: LISTADO DE ACTIVIDADES AUTORIZADAS

• *Estomatología I:*

- Toma de impresiones en tipodontos.
- Vaciado de impresiones.
- Recortado y zocalado de modelos.
- Confección de planchas de base de acrílico.
- Recortado y pulido de planchas de base.
- Encerado de maquetas protésicas.

• *Estomatología II:*

- Se mantendrá un profesor de guardia de 14.00 a 15.00 los martes en los laboratorios López Viejo, siendo ese horario no presencial exclusivo de esa materia.
- Con supervisión, se podrán realizar tanto radiografías como usar turbinas y micromotores, dependiendo de la aportación del material fungible.
- Sin supervisión, no se podrán usar radiografías ni emplear instrumental rotatorio, y el material fungible será aportado por el alumno.

NORMATIVAS

- *Estomatología III:*

- No se describe.

- *Estomatología IV:*

- Confección y recortado de modelos.
- Recortado de acrílico.
- Manejo de alambres.
- Vaciado de impresiones.

30. CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS CLÍNICOS

Las informaciones disponibles en *SALUD*[®] están protegidas por la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal. Por ello, los alumnos firman una Cláusula de Confidencialidad y tiene accesos restringidos dentro de *SALUD*[®], y el Personal Docente e Investigador (PDI) y el Personal Auxiliar y de Servicios (PAS) tiene, dentro de su contrato esa obligación de confidencialidad, además de accesos restringidos dentro de *SALUD*[®].

Cuando algún alumno, de Grado o Postgrado, PDI o PAS solicite alguna información de *SALUD*[®], deberá de rellenar un formulario, que será evaluado por la comisión correspondiente y que dará respuesta a la solicitud realizada.

De manera general, debe de evitarse obtener la información por otros medios, como copias de pantalla o impresión de parte de la información de los pacientes.

El compromiso que firman los alumnos, en el momento en el que les es asignada una contraseña de acceso a *SALUD*[®], el siguiente:

El/la estudiante se compromete a guardar secreto sobre las informaciones confidenciales y los datos de carácter personal de los que tenga conocimiento en el ejercicio de las funciones que le sean encomendadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, incluso tras haber finalizado su relación profesional o de prácticas en la Universidad Complutense

El/la estudiante deberá cumplir con el resto de principios y obligaciones establecidos por la normativa de protección de datos.

Igualmente, estará en la obligación de atender las instrucciones relativas a las medidas seguridad de los datos de carácter personal, contenidas en el documento de seguridad y difundidas, en su caso, por el responsable del tratamiento, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

Los profesores el personal de administración y servicios están sujetos, como se dice más arriba, a la confidencialidad por su condición de empleados públicos.

Resumiendo ampliamente la información básica para los usuarios autorizados para el acceso a datos personales,

- Cada usuario será responsable de la confidencialidad de su contraseña.
- Los puestos de trabajo estarán bajo la responsabilidad de algún usuario autorizado que garantizará que la información que muestran no pueda ser visible por personas no autorizadas.
- Cuando el responsable de un puesto de trabajo lo abandone deberá dejarlo en un estado que impida la visualización de los datos protegidos.
- Queda expresamente prohibido el tratamiento datos extraídos del Fichero sin comunicarlo para su aprobación al Responsable del Seguridad.
- Se deberá evitar el guardar copias de los datos personales del Fichero.
- No se deberá copiar ni transportar información de los sistemas centrales en portátiles o estaciones de trabajo que se encuentren fuera de las oficinas sin la correspondiente autorización del Responsable del Fichero.
- La salida de soportes informáticos que contengan datos del Fichero fuera de los locales donde está ubicado el Fichero deberá ser expresamente autorizada por el responsable del Fichero.
- La transmisión de datos de carácter personal de nivel alto a través de redes de públicas telecomunicaciones o inalámbricas ó la salida ó distribución de soportes con datos de nivel alto (*SALUD*[®]) fuera, se realizará

cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros

▪ EL EMPLEO DE DATOS CLÍNICOS EN LA DOCENCIA

Cuando los profesores precisen consultar sobre los trabajos clínicos realizados por algún alumno en la Clínica de Grado, pueden hacerlo consultando específicamente los tratamientos realizados por él. Si precisase consultar los mismos datos, pero referidos a un grupo numeroso de alumnos, podrá solicitar a **SALUD**® los datos agrupados. Se le pedirá que indique:

- Fecha de solicitud
- Profesor/es solicitante/s
- Asignatura/s y grupo/s
- Autorización del profesor responsable de asignatura / director de Departamento (nombre y fecha)
- Boxes/Alumnos sobre los que se solicitada información
- Descripción de la información solicitada
- Justificación de la necesidad de información requerida
- En casos de solicitud periódica, describir periodicidad

▪ EL EMPLEO DE DATOS CLÍNICOS EN LA INVESTIGACIÓN

Cuando algún PAS, profesor o investigador precise consultar sobre los trabajos clínicos realizados en la Clínica de Grado, podrá solicitar a **SALUD**® los datos agrupados. Se le pedirá que indique:

- Fecha de solicitud
- Investigador(es) solicitante(s). Todos deberán firmar la cláusula de confidencialidad
- En su caso: Grupo de investigación
- Autorización del tutor o director (nombre y fecha)
- Descripción de la información solicitada
- Justificación de la necesidad de información requerida
- En casos de solicitud periódica, describir periodicidad

Cuando algún PAS, profesor o investigador precise consultar sobre los trabajos clínicos realizados en alguna clínica de Postgrado, podrá solicitar a **SALUD**® los datos agrupados. Se le pedirá que indique:

- Fecha de solicitud
- Solicitante(s), que deberán tener firmada la cláusula de confidencialidad
- Título propio del que se recaban datos
- El director del título propio ha sido informado (nombre y fecha)
- Descripción de la información solicitada

V. PROTOCOLOS

31. **PROTOCOLO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE IMPORTES O DE TARIFAS ESPECIALES**

Es acostumbrado que en la Clínica de Grado se den situaciones en las que los pacientes, los profesores o (más raramente) los alumnos, solicitan devoluciones de importes o la aplicación de alguna tarifa especial para algún tratamiento.

Las situaciones típicas son:

- **TARIFA ESPECIAL**

Un paciente, alumno o profesor solicita que para un tratamiento se aplique una tarifa especial, distinta de la habitual.

Para poder iniciarse su tramitación debe, en todo caso, ser informado por uno de los profesores a cargo del caso.

Los motivos (necesidades docentes, razones económicas referidas al paciente, u otras) deben ser razonados por el profesor que solicita la autorización.

SOLICITUD DE TARIFA ESPECIAL

Clínica General de Grado

Se tramitará con la mayor antelación posible **presentando** la misma en **Gerencia**.

Tipo de Solicitud	Tramitación: Solicitante	Documentación necesaria
<input type="checkbox"/> Acción social de la Facultad	Decano	Acreditación de la condición
<input type="checkbox"/> Motivos Clínicos	Profesor encargado del caso	Informe razonado del PDI
<input type="checkbox"/> Interés docente	Profesor encargado del caso	Informe razonado del PDI
<input type="checkbox"/> Interés institucional	Gerente o Decano	Informe razonado

NOMBRE DEL PACIENTE:

INFORME RAZONADO DEL PROFESOR ENCARGADO DEL CASO (no se tramitará ninguna solicitud sin este informe)

.....

.....

.....

.....

.....

INFORMA Dr./Dra.: FECHA: FIRMA:

TRATAMIENTOS PARA LOS QUE SE SOLICITA LA GRATUIDAD

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
--------	-------------

.....
.....
.....
.....

VºBº Vicedecano

VºBº Decano

VºBº Gerente

Tarifa a aplicar:

Instrucciones para la cumplimentación del impreso

- Cuando la solicitud pretenda la aplicación de la tarifa de Acción Social, deberá acreditarse la condición del paciente ante la Gerencia del centro, por el Profesor solicitante.
- El Informe razonado del Profesor encargado del caso deberá incluirse siempre que se solicite una tarifa especial porque se haya determinado que el tratamiento es innecesario, por motivos clínicos, por interés docente o institucional.
- Una vez solicitado, se estudiará el caso y se informará si procede o no la gratuidad.

▪ DEVOLUCIÓN DE UN IMPORTE

Generalmente es solicitado por el paciente porque el tratamiento se muestre innecesario, haya renunciado a él, u otra razón equivalente.

Para poder iniciarse su tramitación debe, en todo caso, ser autorizado por uno de los profesores a cargo del caso, antes de solicitarlo a la gerencia del centro.

SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE IMPORTE

Clínica General de Grado

Las solicitudes de devolución de importe se tramitarán con la mayor antelación posible y se **presentarán en Gerencia**. La devolución del importe de los tratamientos realizados en la Clínica de Grado podrá solicitarse por las siguientes razones:

Tratamiento innecesario Motivos Clínicos Interés docente Rechaza el tratamiento

SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE IMPORTE					
(EL INTERESADO DEBE RELLENAR ÚNICAMENTE LOS DATOS DE ESTE RECUADRO)					
D./D ^a .:				DNI:	
Domicilio:					
CP:		Población:		Tf.:	
Por los siguientes motivos:					
.....					
.....					
.....					
Datos bancarios (el titular será necesariamente el interesado)					
Código IBAN	Entidad	Sucursal	DC	Cuenta Corriente	
Madrid, a		Firma del Interesado			

INFORME RAZONADO DEL PROFESOR ENCARGADO DEL CASO (no se tramitará ninguna solicitud sin este informe)

.....
.....
.....
.....

INFORMA Dr./Dra.: FECHA: FIRMA:

TRATAMIENTOS PARA LOS QUE SE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
.....
.....
.....
.....

VºBº Vicedecano

VºBº Decano

VºBº Gerente

32. PROTOCOLO DE SOLICITUD DE TRASPASO DE IMPORTES ABONADOS, ENTRE UNIDADES CLÍNICAS

En ocasiones se programa, y abona, un tratamiento (o varios) en una unidad clínica, pero más tarde, por algún motivo (dificultad del tratamiento, diferente enfoque clínico, tiempo disponible,...) se decide realizarlo total o parcialmente en otra unidad clínica.

Para facilitar que el monto económico que el paciente ya ha abonado asignado a la unidad clínica de origen sea traspasado a la de destino, debe cumplimentarse esta solicitud de traspaso.

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Facultad de Odontología
Solicitud de traspaso de importes abonados entre Unidades Clínicas

La solicitud de traspaso de importes abonados por cambio de tratamiento a otra Unidad Clínica se tramitará a instancia del interesado y **se presentarán en Gerencia.**

SOLICITUD DE TRASPASO DEL IMPORTE (a cumplimentar por el interesado)			
D/D ^a	<input style="width: 95%;" type="text"/>	DNI	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Domicilio	<input style="width: 98%;" type="text"/>		
CP	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Población	<input style="width: 80%;" type="text"/>
		Tfno	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Unidad Clínica de origen:			
Importe abonado:			
Unidad Clínica de destino:			
Importe a abonar:			
Madrid, a		Firma del Interesado	

INFORME RAZONADO DEL PROFESOR ENCARGADO DEL CASO (no se tramitará ninguna solicitud sin este informe)

.....

.....

.....

.....

TRATAMIENTOS ABONADOS QUE SE VAN A REALIZARSE EN UNA UNIDAD CLÍNICA DIFERENTE

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
.....
.....
.....
.....

INFORMA Dr./Dra.	<input style="width: 95%;" type="text"/>	FECHA	<input style="width: 95%;" type="text"/>	FIRMA	<input style="width: 95%;" type="text"/>
------------------	--	-------	--	-------	--

VºBº Vicedecano de Clínicas

VºBº Decano

VºBº Gerente

33. **PROTOCOLO PARA EL CIERRE DE HISTORIAS CLÍNICAS Y MOTIVOS DE EXCLUSIÓN**

La solicitud del cierre de una historia clínica, registrada en *SALUD*[®], podrá realizarse a solicitud del personal auxiliar con el visto bueno de la Coordinadora de Clínicas, de un alumno de Título Propio con el visto bueno de su Director, de un alumno de la Clínica de Grado con el visto bueno del profesor responsable, o del personal de *SALUD*[®] y asuntos económicos, mediante un correo electrónico dirigido al Vicedecano de Clínicas. En él, se expondrán claramente el motivo por el que se solicita, así como las causas que han llevado a esta situación.

Posteriormente la comisión creada a tal efecto (Gerente, Coordinadora de Clínicas, Vicedecano de Clínicas), valorarán esta solicitud y trasladarán a *SALUD*[®] la decisión tomada para su ejecución.

Cuando se lleve a cabo el cierre de la historia, además del motivo, se pondrá en *SALUD*[®] un breve comentario de las causas.

El paciente será informado de la decisión tomada.

• *Posibles motivos de exclusión*

- Frecuente incumplimiento de citas, sin aviso.
- El paciente no acepta el tratamiento.
- Imposible contactar con el paciente.
- Complejidad del caso.
- Comportamiento incorrecto.
- Por razones médicas.
- Evaluación no aceptada.
- Paciente fallecido.
- Problemas financieros.
- Tarjeta amarilla duplicada.
- Deudor.
- Otros.
- Combinación de los indicados
-

34. *PROTOCOLO PARA COMPLETAR TRATAMIENTOS POR PROFESOR FICTICIO*

En algunos casos, y para posibilitar la gestión económica, se hace necesario completar tratamientos, que se habían realizado, pero no completados por el alumnos.

Especialmente en momentos sin actividad docente, o para alumnos que hayan finalizado su formación, en los que sea imposible localizar un responsable para que se complete el tratamiento, se permitirá usar un usuario ficticio (que quede claramente identificado como tal). Posteriormente, se intentará dentro de lo posible confirmar que realmente ese tratamiento está realizado.

Una vez realizado, se pondrá una aclaración en notas del motivo por el que se ha modificado la historia.

La aprobación del uso del usuario ficticio debe de ser confirmada por la comisión correspondiente: Gerencia, Coordinación de Clínicas, Vicedecano de Clínicas.

35. PROTOCOLO BÁSICO PARA ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

- *La voz debe ser...*

Tranquila	reposada y controlada, natural
Persuasiva	entusiasta, afirmativa, enérgica
Explicativa	clara y precisa

“La voz que escucha nuestro interlocutor es la imagen que percibe de nosotros”

- **REGLAS DE ORO PARA ATENDER CORRECTAMENTE EL TELÉFONO**

No dejar que el teléfono suene más de tres veces. Debemos responder rápidamente si estamos disponibles; en caso contrario, pasaremos la llamada a un compañero.

Contestaremos **siempre saludando, identificando el servicio y ofreciendo colaboración:**

- *"Clínica Odontológica de la Universidad Complutense, buenos días, le atiende José López, ¿en qué puedo ayudarle?"*

LA ACTITUD AL TELÉFONO

- **RELÁJESE.**- Descolgar un teléfono es abrir una puerta, se le imaginarán inmediatamente.
- **SONRIA.**- La sonrisa se oye al teléfono y es contagiosa.
- **HABLE EN TONO NORMAL.**- Controle el volumen.
- **HABLE PAUSADAMENTE.**- Su elocución debe ser más nítida y su discurso más claro que en una comunicación cara a cara.
- **NO A LOS RUIDOS EXTRAÑOS.**- No carraspee.
- **NO TAPE EL MICRO CON LA MANO.**- Se oye todo lo que usted dice y el efecto es desastroso.
- **PRESTE TODA LA ATENCIÓN AL PACIENTE**

DEBEN EVITARSE PALABRAS...

- | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|
| • Negativas | • Diminutivos | • Hacen dudar al cliente |
| • Negras | • Agresivas | • Frases de relleno |
| • Superlativos | • Jergas | • Condicionales |
| • Expresiones personales | | |

Y EVITARSE LAS EXPRESIONES...

- | | | |
|---------------------------------|--|---|
| • Es un problema | • ¿No quiere Ud. confirmarlo por teléfono? | • Perdone las molestias |
| • No tendrá ningún contratiempo | • Tal vez | • Me permito |
| • ¿No necesita Ud. nada? | • Pienso que... | • Esto no tiene solución, está usted equivocado |

PROTOCOLOS

- | | | |
|----------------------------|---|-------------------------|
| · No, es imposible | · Lo ha utilizado usted mal, eso me habría interesado | · Hable más fuerte |
| · Ha comprendido usted mal | · ¿Quién habla? | · No entiendo |
| · ¿A propósito de que? | · ¿Quién es usted? | · ¿qué dice usted? |
| | · ¿No lo conoce usted? | · No es eso en absoluto |
| | | · No cuelgue |

Y, EN CAMBIO, UTILIZAR PALABRAS...

- | | | |
|-------------|----------------------------|---------------------------------|
| · Positivas | · Que refuerzan argumentos | · En presente |
| · De apoyo | · Que <i>venden</i> | · Utilizar fórmulas de cortesía |

VARIAR LA VELOCIDAD AL HABLAR PERMITE...

- | | | |
|-------------------------------|---|--|
| · dar peso a ciertas palabras | · mantener la atención del interlocutor | · hacer silencios antes y después de las palabras "vedettes" |
| · enfatizar lo que se dice | · evidenciar ideas | |

DURANTE LA ESCUCHA...

- | | | |
|------------------------------|----------------------|-------------------------------------|
| · Prepárese de antemano | · Tome notas | · No saque conclusiones anticipadas |
| · Haga notar que está atento | · Haga preguntas | · No interrumpa |
| · Mantenga conexión | · Frases de recuerdo | · Reformule los hechos importantes |
| | · No hable demasiado | |

▪ **VENTAJAS PARA LOS PACIENTES AL SER ATENDIDOS EN EL CENTRO**

Es importante hacer notar a los pacientes las ventajas de ser atendidos en la Facultad:

- Ser controlado por profesores y catedráticos de gran experiencia profesional.
- Los materiales que se emplean en la Clínica, son de calidad superior y última tecnología.
- Precios moderados manteniendo alta calidad.
- Criterio colegiado en la diagnosis.
- Ser atendido en un centro oficial, con 90 años de experiencia: no es un centro "volátil", novedoso ni desconocido.
- Regulaciones sanitarias estrictas. – Cumplimiento asegurado.
- Como centro público tenemos la voluntad y la capacidad de cumplir todas las normativas de seguridad, y prevención.
- No hay ánimo de lucro: estamos para enseñar a los alumnos. Si acaso hay beneficios, revierten en lo público: a la Universidad.
- Tenemos un acceso fácil: metro a la puerta, entorno como pocos....
- Servicio de cafetería.

▪ EMISIÓN DE LLAMADAS

• *Para citar*

PARA HACER FILIACIÓN-RECEPCIÓN.

- Recoger: nombre, apellidos, DNI, edad, dirección, teléfono y, si es de la UCM, cabecera de la nómina para aplicar descuentos.

En el caso de un menor de 14 años sin DNI, se le asignará un código formado por letras de su nombre y apellido.

Avisar que el pago de los tratamientos es con TARJETA DE CRÉDITO y DÉBITO en la Facultad o en efectivo en el Banco Banesto situado fuera del Centro (en la Avda. Complutense, a 5-10 minutos andando).

Avisar de que como parte del proceso inicial tendrá que hacerse una radiografía panorámica, con un coste de xxx euros, que podría ya traer abonado, pudiéndose enviar por adelantado, si así lo desea, la carta de pago.

PARA SEGUIMIENTO TRATAMIENTO

- Indicar al paciente a qué Clínica/Box tiene que acudir. Informarle de lo que ya se ha hecho y lo que le queda por hacer y la previsión del tiempo de duración. Y de la cuantía del pago de lo mismo. Posibilidad de mandar por adelantado carta de pago.

• *Para desprogramar citas*

El contacto directo favorecerá:

- pedir disculpas.
- aclarar la situación que se ofrece como alternativa.
- informar de los motivos por los que se produce esta situación (si procede).
- asumir la crítica.
- escuchar y comprender los sentimientos del usuario.

Ante acontecimientos de este tipo, siempre se debe ofrecer una alternativa que convenga al usuario y que satisfaga las necesidades e intereses del mismo. Esta alternativa debe ser:

- una propuesta real (no puede desprogramarse una cita si no se ofrece otra real).
- la solución debe ser lo más parecida o cercana a la situación que se anula y si es posible anterior a la planeada.
- en el caso de que el usuario plantee inconvenientes a la alternativa propuesta, se debe negociar con él la solución definitiva, dando prioridad a sus deseos y necesidades.

MENSAJES QUE SE PUEDEN UTILIZAR:

- *"Sentimos comunicarle que por... (exponer los motivos) ...nos vemos obligados a desprogramar la cita que ya tenía concertada".*
- *"Lamentamos que se haya producido esta situación".*
- *"Hemos estudiado su caso y le ofrecemos la/s siguiente/s posibilidad/es.... de cara a no entorpecer y dilatar en el tiempo su consulta..."*
- *"Le agradecemos su colaboración y esperamos que esta situación no se vuelva a producir".*
- *"Si esta alternativa no es de su agrado, infórmenos de su propuesta".*

- *"Muchas gracias"*
 - *Para reclamación de pagos*
- *"Para poder continuar los tratamientos tiene que pagar todo lo que tiene pendiente. Se le indicará la cantidad total y si es muy elevada, la posibilidad de fraccionar el pago".*
- Documentación que tiene que aportar en el caso de que el paciente insista en que ha realizado el pago: tiene que adjuntar/traer la carta de pago sellada ya que es el justificante real para poder subsanar el problema.

▪ RECEPCIÓN DE LLAMADAS

- *Para pedir cita*

Ver apartado "PARA CITAR"

- *Pérdida de historial o datos*

"¡HAN PERDIDO MI HISTORIA Y NO APARECE!"

Ante estas circunstancias lo primero es ser conscientes de que la irritación o la queja del usuario no se dirigen contra nuestra persona, sino contra la organización en abstracto, que se ha equivocado con él.

¿QUÉ HACER?

- Escuchar activamente, dando sensación real de escucha.
- En cuanto nos enteremos del problema, resumirlo, ratificar la comprensión ("Veamos si me he enterado bien: el problema que usted me cuenta es que...") y pasar a las posibles soluciones (no dejar que el usuario insista y le siga dando vueltas).
- No defenderse ni defender a la institución. No perder tiempo intentando demostrarle que nosotros no tenemos la culpa. Para el usuario lo importante es la solución o la explicación al problema que plantea.

Pasar a las soluciones:

- *"Sentimos que se haya producido este problema. No suele ocurrir, y de todas formas seguimos buscándola. Ahora, lo importante es que el médico le vea, y con su ayuda, reconstruya los datos más importantes de su historial. Le agradecemos mucho su comprensión y su ayuda. Y le aseguramos que se pondrán todos los medios para que esto no vuelva a ocurrir."*
- Si el usuario no quiere aceptar la solución o explicación, utilizar la técnica *del disco rayado*: repetir el mensaje, sin alterarse, sin responder a los posibles ataques personales, ni a la irritación de la persona, sin cambiar de tema.
- *"Entiendo todo el trastorno que esto provoca y de veras lo sentimos. Sin embargo, lo único que podemos hacer es intentar reconstruir los datos más importantes de su historia con su ayuda."*
- Despedirse y agradecer la colaboración.

- *Mucho tiempo de espera*

"¡LLEVO MESES ESPERANDO A QUE ME VEAN/LLAMEN...!"

¿QUÉ HACER?

Ante estas circunstancias actuaríamos igual que en el caso de la pérdida de historial. Con otras soluciones parecidas:

- *"Siento que haya tenido que esperar. La verdad es que hay muchos pacientes y, a pesar de ello, a cada uno se le dedica el tiempo necesario. Pero lo importante ahora es que usted se tranquilice y yo vea su historial y le diga en qué fase del tratamiento se encuentra y cuándo aproximadamente se le tratará."*
- Se le indicarán unos tiempos aproximados o, si se puede, se le dará ya una cita programada.
- Despedirse y agradecer la colaboración.

- *Confusión en tratamientos*

"¡CADA VEZ QUE VOY ME DICEN UNA COSA DIFERENTE. A VER SI SE ACLARAN!"

¿QUÉ HACER?

- En primer lugar, escuchar activamente.
- En cuanto nos enteremos bien del problema, asumir el error. Cuanto antes lo hagamos, menos tiempo daremos a la persona que nos critica para seguir insistiendo.
 - *"Tiene usted razón, le he indicado mal. Lo siento mucho."*
- Intentar compensarlo de alguna forma. Negarnos a peticiones excesivas como forma de reparación.
 - *"Voy a llamar personalmente a ese departamento para asegurarme del tratamiento correcto. Permítame que se lo apunte en un papel. Espero que ahora no haya ningún problema. Siento mucho lo que ha sucedido. Muchas gracias por su colaboración"*
- No responder a los ataques personales si se producen. Ponerse en el lugar del usuario y pensar en las veces que le habrá ocurrido algo parecido.
- Utilizar la técnica del disco rayado.
- Despedirse y agradecer la colaboración.
- Tomar medidas para que no vuelva a ocurrir.

36. **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN ACCIDENTES POR HERIDAS DE AGUJA O INSTRUMENTOS PUNZANTES**

• *Cuidado inmediato de la herida*

- Facilitar que la herida sangre poniendola debajo del grifo y limpiar completamente con abundante agua.
- Lavar la herida con agua y jabon (después se puede lavar con alcohol de 70º).
- Secar la herida y cubrirla con un apósito.
- No frotar la herida mientras se lava y ni “chupar” la herida

• *Notificación del incidente*

Informar al profesor responsable y a Coordinación de Clínicas.

• *Atención sanitaria*

El alumno de Grado está cubierto por el Seguro Escolar, el cual está cubierto actualmente por la Seguridad Social, por lo que el accidentado tendrá que acudir inmediatamente a su Centro de SALUDo, en caso necesario, al hospital más cercano.

El alumno de Título Propio, excepto que el Título Propio haya contratado uno, no está cubierto por el Seguro Escolar y, por tanto, deberán de recurrir a su servicio sanitario habitual, ya sea en la Seguridad Social o en otro tipo de Seguro.

• *Protocolo sanitario*

El médico evaluará los riesgos del accidente, por lo tiene que saber cómo se produjo el accidente, cuándo sucedió y con quién se utilizó la aguja.

El protocolo es la extracción inmediata de una muestra de sangre para el test de la Hepatitis B, C y VIH, que se repetirá después de 1, 3, 6 y 12 meses.

Si el origen de la sangre es conocido, el médico puede pedir un análisis de sangre al paciente para la Hepatitis C y el test VIH, para lo que se necesita su consentimiento. Si este se niega, deberá entenderse que es portador del virus.

Si el origen de la sangre es desconocido, cualquier cantidad de sangre presente en la aguja puede ser utilizada para un examen serológico.

37. PROTOCOLO DE SOLICITUD DE ESPACIOS PARA ACTIVIDADES FUERA DE LA DOCENCIA REGLADA

SOLICITANTE

Profesor:

Categoría:

Departamento:

ESPACIO:

Necesidades adicionales (audiovisuales, material, personal...):

.....

.....

.....

Uso previsto

Número de participantes

JUSTIFICACIÓN (describir con el mayor detalle, tanto quién usará ese espacio, actividad, beneficios para la Facultad, sus alumnos o sus docentes)

.....

.....

ACTIVIDAD

Fecha de solicitud:

Fecha de la actividad:

Horario de la actividad:

Otros comentarios:

La solicitud debe de realizarse con al menos una semana de antelación, para poder ser evaluada.

Solicitud que hago, para su evaluación.

En Madrid, a

de

de

Firmado:

38. PROTOCOLO DE SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE MATERIAL PARA ACTIVIDADES NO REGLADAS

SOLICITANTE

Profesor:

Categoría:

Departamento:

MATE-
RIAL:

Uso previsto

Cantidad

JUSTIFICACIÓN (describir con el mayor detalle, tanto quién usará el material, tipo de proyecto adjuntando resumen del protocolo si lo hubiera, repercusiones esperadas, beneficios para la Facultad, sus alumnos o sus docentes)

.....

.....

.....

.....

ACTIVIDAD

Fecha de solicitud:

Fecha de la actividad:

Día y hora de retirada del material

Día y hora prevista de entrega de material:

Otros comentarios:

.....

La solicitud debe de realizarse con al menos una semana de antelación, para poder ser evaluada.

Solicitud que hago, para su evaluación.

En Madrid, a

de

de

Firmado: