

# BASES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL PACIENTE EN CLÍNICAS DENTALES. PAPEL DEL HIGIENISTA DENTAL

PRESENCIAL

Patrocina:



SOLICITADA ACREDITACIÓN

## OBJETIVOS

### General:

Actualizar los conocimientos en la gestión administrativa y la atención al paciente en clínicas / unidades dentales.

### Específicos:

- Conocer la estructura y el funcionamiento de una clínica dental.
- Identificar las funciones y responsabilidades del personal administrativo y de recepción.
- Aprender a gestionar la agenda de citas, confirmaciones, cancelaciones y reorganización de la planificación diaria.
- Desarrollar habilidades de atención al paciente, tanto presencial como telefónica y por medios digitales.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva, escucha activa y resolución de incidencias.
- Gestionar correctamente la documentación administrativa y clínica, respetando la confidencialidad y la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Conocer los procesos básicos de facturación, presupuestos, cobros y gestión administrativa de tratamientos.
- Organizar y mantener el archivo físico y digital de la documentación de la clínica.
- Adquirir nociones básicas sobre terminología odontológica para facilitar la comunicación con pacientes y profesionales sanitarios.
- Favorecer una experiencia positiva del paciente mediante una atención cercana, profesional y orientada a la calidad del servicio.
- Desarrollar competencias de organización, gestión del tiempo y trabajo en equipo dentro del entorno de una clínica dental.

## PRECIOS

COLEGIADOS\* y PRECOLEGIADOS: 15.-€

NO COLEGIADOS: 45.-€

\*Colegiados de Colegios de HD de Madrid, Extremadura, Castilla la Mancha, Galicia, Valencia, Aragón y Cataluña.



### Dirigido a:

Técnicos superiores en higiene bucodental o habilitados, y estudiantes de TSHBD.



### Fecha/s:

28 de noviembre de 2026

### Horario:

De 10:00h a 14:30h

12:00h - 12:30h: Descanso (Incluye desayuno)



### Plazas:

70



### Lugar de celebración:

**Aula del Colegio Profesional de Higienistas Dentales de la Comunidad de Madrid.**

C/ San Romualdo nº 12-14, 1º. Madrid - 28037.  
Metro Suanzes (L5) - BUS 77-104-140-153



### Forma de pago:

Mediante tarjeta de crédito en la web del Colegio

### + INFORMACIÓN:

COLEGIO PROFESIONAL DE HIGIENISTAS DENTALES DE MADRID  
C/ San Romualdo nº 12 - 14, 1º  
28037 Madrid

TELÉFONO: 91 350 08 35

WEB: [www.colegiohigienistasmadrid.org](http://www.colegiohigienistasmadrid.org)

E-MAIL: [formacion@colegiohigienistasmasdrid.org](mailto:formacion@colegiohigienistasmasdrid.org)

# BASES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL PACIENTE EN CLÍNICAS DENTALES. PAPEL DEL HIGIENISTA DENTAL

PRESENCIAL

Patrocina:



## PROGRAMA

### 1. El rol del área administrativa en la clínica dental

- La importancia estratégica de la recepción.
- El primer contacto con el paciente.
- Cómo el área administrativa impacta en la organización y el crecimiento de la clínica.
- Responsabilidades clave del puesto

### 2. Comunicación interna y trabajo en equipo

- Coordinación entre recepción y área clínica.
- Flujo de información dentro de la clínica.
- Coordinación entre diferentes turnos.

### 3. Gestión eficiente de la agenda clínica

- Organización estratégica de la agenda-coordinación de tiempos con el equipo clínico.
- Tipos de citas (primera visita, revisiones, tratamientos).
- La importancia de la confirmación 24-48h antes

### 4. Gestión administrativa y documentación

- Importancia de los protocolos administrativos.
- Procesos administrativos básicos en la clínica.
- Importancia de firma de consentimientos
- Facturación, cobros y cierre de caja.

### 5. Atención al paciente

- Cómo generar una primera impresión excelente.
- Comunicación efectiva con el paciente telefónica y presencial
- Acogida, espera, consulta y despedida como fases con protocolo propio.

### 6. Entrega de presupuestos

- Organización del presupuesto correctamente
- Cómo realizar una correcta explicación sin tecnicismos
- Cierre/seguimiento
- *Role play* - explicación de presupuesto

### 7. Gestión de situaciones difíciles

- Tipos de situaciones difíciles
- Manejo de quejas o reclamaciones.
- Cómo mantener una comunicación profesional en situaciones complejas.
- Resiliencia y bienestar en recepción

## EQUIPO DOCENTE



### Andrea Uribe Tovar

- Directora en Clínica Díez & Bonilla
- Odontóloga con Máster en Gestión y Dirección de Clínicas Dentales

### + INFORMACIÓN:

COLEGIO PROFESIONAL DE HIGIENISTAS DENTALES DE MADRID  
C/ San Romualdo nº 12 - 14, 1º  
28037 Madrid

TELÉFONO: 91 350 08 35

WEB: [www.colegiohigienistasmadrid.org](http://www.colegiohigienistasmadrid.org)

E-MAIL: [formacion@colegiohigienistasmasdrid.org](mailto:formacion@colegiohigienistasmasdrid.org)