

Introduccion

- [□□ Introduccion](#)
- [□□ Funciones](#)
- [□□ Especialidades](#)

? Introduccion

Este manual está hecho para el área de **Recepción**. Aquí vas a encontrar los pasos y reglas que seguimos en el día a día para que todo funcione bien en la clínica. La idea es que todos trabajemos igual, sin improvisar, y que los pacientes siempre tengan una buena experiencia desde que llegan.

¿Por qué es importante la recepción?

Porque es el **primer contacto con el paciente**. Si en recepción hay desorden, retrasos o mala atención, todo el resto de la clínica se ve afectado.

Sistemas que usamos

- **Odoo** → para pagos, facturas e inventario.
- **Dentalink** → para pacientes, citas e historias médicas.

Con estos dos sistemas tenemos todo bajo control: uno lleva lo administrativo y el otro lo clínico.

Lo que se espera de ti en recepción

- Seguir los procedimientos tal cual están aquí.
- Atender siempre con buena actitud y organización.
- Registrar todo en los sistemas (nada queda “en el aire”).
- Comunicarte claro con doctores y pacientes.

? Funciones

Atención al Paciente

- **Recibir** a los pacientes con amabilidad.
 - **Atender** llamadas, WhatsApp y mensajes de Meta Business Suite.
 - **Brindar información** rápida y clara sobre horarios, servicios y precios.
-

Gestión de Citas (Dentalink)

- **Agendar** citas en el sistema.
 - **Confirmar** pacientes: un día antes y el mismo día en la mañana.
 - **Reprogramar o anular** citas cuando sea necesario.
 - **Mantener** la agenda organizada y actualizada.
-

Historias Clínicas

- **Crear** historia en Dentalink para pacientes nuevos.
 - **Elaborar lista** de cédulas de pacientes recurrentes para que las asistentes saquen las historias.
 - **Sacar** directamente las historias si las asistentes están ocupadas.
 - **Verificar** que se anoten pagos y observaciones en las historias.
-

Pagos (Odoo y Métodos Disponibles)

- **Cobrar** tratamientos y registrar en Odoo.
 - **Aceptar** pagos por: efectivo (Bs. y divisas), tarjeta de débito y crédito, pago móvil (Banesco), Zelle, transferencia bancaria, Binance, Reserve, Airtm, P2P, PayPal, Banesco Panamá y Cashea.
 - **Emitir** factura y recibo oficial.
 - **Reportar** todos los pagos en los grupos internos de WhatsApp.
 - ⚠ **Si un paciente solicita un método de pago no listado, consultar con gerencia antes de aceptarlo.**
-

Gestión en Dentalink (CRM clínico)

- **Actualizar** estatus de pacientes (confirmado, no confirmado, anulado, etc.).
 - **Registrar** comentarios en la agenda (confirmaciones, cambios, cancelaciones).
 - **Mantener** historiales clínicos al día.
-

Comunicación Interna

- **Informar** a doctores sobre pacientes confirmados y pendientes.
 - **Transmitir** información completa en los cambios de turno (pagos, citas y pendientes).
 - **Coordinar** con asistentes y doctores en casos urgentes.
-

Casos Especiales y Prioridad

- **Dar prioridad** a pacientes con discapacidad, enfermedades delicadas, tercera edad o VIH+ (siguiendo protocolos de bioseguridad).
 - **Consultar** con gerencia o doctores ante situaciones complejas.
-

Organización General

- **Mantener** la recepción limpia y ordenada.
- **Revisar** que haya material de oficina y formularios.
- **Apoyar** en lo necesario para que el flujo de pacientes sea eficiente.

? Especialidades

Nuestra clínica cuenta con un equipo de odontólogos generales y especialistas que permiten atender todas las necesidades de los pacientes en un mismo lugar. Cada especialidad tiene un rol específico y tratamientos definidos:

? Odontología General

Qué es: Área que atiende las necesidades odontológicas más comunes y preventivas.

Tratamientos: Limpiezas, curas de caries, extracciones simples, chequeos y controles rutinarios.

? Estética Dental

Qué es: Especialidad enfocada en mejorar la apariencia y armonía de la sonrisa.

Tratamientos: Carillas, blanqueamiento dental, coronas, diseño de sonrisa.

? Ortodoncia

Qué es: Especialidad que corrige la posición de los dientes y las alteraciones de mordida.

Tratamientos: Brackets, alineadores transparentes, retenedores y control de maloclusiones.

?? Cirugía Maxilofacial

Qué es: Área que se ocupa de cirugías dentales y de mandíbula, desde simples hasta complejas.

Tratamientos: Extracción de muelas del juicio, implantes dentales, cirugías de quistes o lesiones, operaciones maxilares.

? Endodoncia

Qué es: Especialidad dedicada a salvar dientes afectados por caries profundas o daños en el nervio.

Tratamientos: Tratamientos de conducto, retratamientos de conducto, sellado radicular.

? Periodoncia

Qué es: Área encargada de la salud de las encías y del hueso que sostiene los dientes.

Tratamientos: Limpiezas profundas, curetajes, tratamiento de gingivitis y periodontitis, mantenimiento periodontal.

? Odontopediatría

Qué es: Especialidad enfocada en la salud bucal de niños y adolescentes.

Tratamientos: Selladores, restauraciones en dientes de leche, extracciones infantiles, prevención y educación en higiene oral.

?? Prótesis Dental (Protesista)

Qué es: Especialidad que repone dientes perdidos para devolver función y estética.

Tratamientos: Prótesis removibles, prótesis fijas, puentes, coronas, rehabilitaciones completas.