

**Master de Administrativo-Recepcionista en Clínicas Dentales**



# ÍNDICE

**1** | Somos Educa Business School

**2** | Rankings

**3** | Alianzas y acreditaciones

**4** | By EDUCA EDTECH Group

**5** | Metodología LXP

**6** | Razones por las que elegir Educa Business School

**7** | Programa Formativo

**8** | Temario

**9** | Contacto

## SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**EDUCA Business School** es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

**18**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

## RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

**Educa Business School** se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



## ALIANZAS Y ACREDITACIONES

---



FONDO  
SOCIAL  
EUROPEO



## BY EDUCA EDTECH

---

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION

---



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

---

### 1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



### 2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



### 3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

## 4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



## 5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

## 6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



## Master de Administrativo-Recepcionista en Clínicas Dentales



**DURACIÓN**  
600 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPAÑAMIENTO  
PERSONALIZADO**

## Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional



### EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a  
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica  
NOMBRE DE ÁREA MANAGER



Con el aval del Consejo Español del Comercio Exterior y Social de la UNED (CECCO) (Plan. Resolución 0045)

## Descripción

---

Este Master de Administrativo-Recepcionista en Clínicas Dentales le ofrece una formación especializada en la materia. Si trabaja en el entorno de la odontología y quiere especializarse en las funciones del administrativo recepcionista en clínicas de este entorno gracias a este Curso de Administrativo-Recepcionista en Clínicas Dentales podrá conseguirlo. Conocerá las técnicas esenciales sobre la administración, prestando atención a conceptos clave como la comunicación, prevención de riesgos laborales y sobre todo a la atención al cliente en este sector.

## Objetivos

---

- Estudiar las características de una clínica dental y del equipo que la integra.
- Conocer la documentación sanitaria.
- Aprender las técnicas de atención al paciente en el entorno sanitario.
- Planificar y organizar el trabajo.
- Conocer las herramientas de Comunicación interna y externa.
- Aplicar las pautas Generales de Atención al Cliente.

## Para qué te prepara

---

Este Master de Administrativo-Recepcionista en Clínicas Dentales está dirigido a todos aquellos profesionales de esta rama profesional. Además El Curso de Administrativo-Recepcionista en Clínicas Dentales está dirigido a todos aquellos profesionales del entorno de la odontología que quieran adquirir una formación complementaria o especializarse en la administración de clínicas dentales o en las dotes de recepcionista en este tipo de clínicas.

## A quién va dirigido

---

Este Master de Administrativo-Recepcionista en Clínicas Dentales le prepara para conseguir una titulación profesional. Este Curso de Administrativo-Recepcionista en Clínicas Dentales le prepara para conocer a fondo el entorno de la odontología en relación con las dotes de administrativo o recepcionista en clínicas dentales, adquiriendo las técnicas esenciales que le ayudarán a desenvolverse de manera profesional en este ámbito.

## Salidas laborales

---

Administrativo en clínicas dentales / Atención al cliente / Empresas de odontología.

## TEMARIO

---

### PARTE 1. GESTIÓN DE CLÍNICAS DENTALES

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EVOLUCIÓN DEL SECTOR DENTAL. ESTUDIO PREVIO COMO PUNTO DE PARTIDA

1. Introducción a la Odontología
2. Salud bucodental
3. Evolución del sector dental en España
4. Estética y sector dental
5. ¿Por qué cada vez hay más clínicas dentales?
6. Mala praxis en clínicas dentales
7. Evolución al nuevo concepto de clínica dental
8. Plan de Empresa de clínicas dentales
  1. - Utilidad del Plan de Empresa
  2. - Objetivos del Plan de Empresa
  3. - Características del Plan de Empresa
  4. - Elaboración del Plan de Empresa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA CLÍNICA DENTAL

1. Estructura de la clínica dental
2. Organización del gabinete
3. Instrumental de mano
4. Materiales dentales
  1. - Materiales de impresión
  2. - Materiales de vaciado
  3. - Materiales de obturación directa
  4. - Cementos dentales
  5. - Ceras dentales
  6. - Aleaciones
  7. - Plásticos
  8. - Porcelana dental

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECURSOS HUMANOS EN CLÍNICAS DENTALES

1. El equipo odontológico
  1. - Estomatólogo y/u odontólogo
  2. - Higienista bucodental
  3. - Técnico en Prótesis Dentales
2. Auxiliar de Odontología
  1. - Funciones del auxiliar de odontología
  2. - Tipos de auxiliares de odontología
  3. - Responsabilidades y obligaciones del auxiliar odontológico
  4. - Habilidades y competencias del auxiliar de odontología
3. Obligaciones de carácter laboral

1. - El Servicio Público de Empleo Estatal y la contratación laboral
2. - La Tesorería General de la Seguridad Social: inscripción, afiliación, altas, bajas, variaciones y cotizaciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN INTEGRAL DE LA CLÍNICA DENTAL

1. Clínica dental como empresa
2. Forma jurídica de la clínica dental
  1. - Franquicias
  2. - Trabajador por cuenta propia
3. Obligaciones contables en función de la forma jurídica
  1. - Naturaleza, funciones y principios del Plan General de Contabilidad
  2. - Conceptos básicos
  3. - Registro contable de las operaciones
  4. - Las cuentas anuales
4. El calendario fiscal
  1. - Las declaraciones tributarias

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE

1. La comunicación como punto clave en la relación con el paciente en clínicas dentales
2. Niveles de comunicación
  1. - Según la cantidad de miembros
  2. - Según la forma de comunicación
3. Habilidades conversacionales
4. Dificultades y obstáculos de la comunicación
5. La comunicación a pacientes

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES SOCIALES

1. Habilidades sociales
  1. - Asertividad
  2. - Empatía
  3. - Negociación
  4. - La escucha activa
2. El trato al paciente
  1. - Estilo de comportamiento del profesional
  2. - Habilidades específicas para el trato del paciente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS DENTALES (I)

1. La estrategia de marketing de la clínica dental
  1. - Concepto y utilidad para las empresas
  2. - El plan de marketing
  3. - Variables de marketing mix
2. Política de producto
  1. - Caracterización de la política de producto
  2. - Posicionamiento del producto
3. Política de precio

4. Política de distribución
5. Política de comunicación o publicidad
  1. - Medios publicitarios y soportes
  2. - Contenido del mensaje
  3. - Las relaciones públicas y la promoción de ventas
6. Dependencia funcional: organigramas e interrelaciones
7. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
8. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. MARKETING Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLÍNICAS DENTALES (II)

1. Establecimiento de canales de comunicación con el cliente
2. La venta al cliente en general
3. Generalización del servicio post-venta
4. Relaciones con la clientela de la clínica dental
5. Fidelización de clientes
6. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. ALMACÉN. CONTROL DE MATERIALES DENTRO DE LA CLÍNICA DENTAL

1. Instrumental y material básico
2. Gestión de recursos materiales
3. Gestión del stock
  1. - Normas de seguridad e higiene en el almacén
4. Gestión de residuos en una clínica dental
  1. - Residuos radiactivos
  2. - Residuos inertes

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. DERECHO ODONTOLÓGICO APLICADO A LA GESTIÓN DE LAS CLÍNICAS DENTALES

1. Ética profesional
2. Conceptos y Principios Básicos
3. Ejercicio Profesional
4. Actitud Profesional
5. Relaciones Profesionales y Para-Profesionales
6. Investigación y Publicaciones
7. Código de Ética y Deontología y la Organización Colegial
8. Derechos de los pacientes y usuarios de la salud bucodental
9. Derechos de los dentistas y sus relaciones profesionales

#### PARTE 2. ADMINISTRATIVO-RECEPCIONISTA EN CLÍNICAS DENTALES

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TIPOS DE DOCUMENTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO

1. Introducción
2. Documentación sanitaria. La historia clínica
3. Documentación administrativa

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. VÍAS DE ATENCIÓN SANITARIA AL PACIENTE

1. Introducción
2. La petición de citas
3. Consulta sin cita previa
4. Visita domiciliaria
5. Servicio de urgencias
6. Órdenes de prioridad en la atención

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CLÍNICA DENTAL

1. Estructura de la clínica dental
2. Organización del gabinete
3. Materiales dentales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ACTUACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

1. Planificación y Organización del Trabajo
2. El Espíritu de Equipo y la Sinergia
3. El Clima de Trabajo
4. Ética Personal y Profesional

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. Las Relaciones en la Empresa. Humanas y Laborales
2. Tratamiento y Flujo de la Información en la Empresa
3. La Comunicación Interna en la Empresa
4. La Imagen Corporativa e Institucional en los Procesos de Información y Comunicación en las Organizaciones
5. La Comunicación Externa de la Empresa
6. La Relación entre Organización y Comunicación en la Empresa: Centralización o Descentralización.
7. Herramientas de Comunicación interna y externa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ORAL I

1. La Comunicación Oral en la Empresa
2. Precisión y Claridad en el lenguaje
3. Elementos de la Comunicación oral eficaz
4. Técnicas de Intervención verbal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso de Comunicación Telefónica
2. Prestaciones Habituales
3. Medios y Equipos
4. Realización de Llamadas
5. Protocolo Telefónico

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Normas Generales de la Comunicación Escrita
2. Estilos de Redacción: Técnicas de Sintetización de Contenidos
3. Técnicas y Normas Gramaticales
4. Diccionarios

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. El Cliente
2. La Calidad en la Atención al Cliente
3. Pautas Generales de Atención al Cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS Y SECTOR DE LA ADMINISTRACIÓN

1. Características de la actividad laboral
2. Riesgos profesionales específicos de la familia profesional Administración y Oficinas

#### PARTE 3. RECEPCIÓN Y LOGÍSTICA EN LA CLÍNICA DENTAL

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ORGANIZACIÓN DE LA CLÍNICA DENTAL

1. Estructura de la clínica dental
2. Organización del gabinete
3. Servicios y clínicas para la asistencia dental
4. Equipo de profesionales de una clínica dental
  1. - Especialidades odontológicas
  2. - Estomatólogo.
  3. - Higienista dental
  4. - Protésico dental
  5. - Auxiliar de Odontología
  6. - Secreto profesional
5. Programación del trabajo de una unidad o gabinete
6. Archivo de los datos en una clínica dental
  1. - Métodos de archivo

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE LOS CLIENTES

1. Atención al cliente
2. Técnicas de comunicación
  1. - Comunicación oral
  2. - Comunicación telefónica
  3. - Habilidades conversacionales
3. Citación de pacientes
  1. - Petición de citas
  2. - Consulta sin cita previa
  3. - Servicio de Urgencias
  4. - Órdenes de prioridad en la atención
4. Marketing relacionado con las clínicas y servicios de salud bucodental
  1. - Elaboración de presupuestos sobre servicios

2. - Fidelización de clientes
3. - Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
5. Facturación de servicios

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

1. Organización sanitaria
2. Documentos clínicos
3. Documentación sanitaria. La historia clínica
4. Otros documentos sanitarios.
5. Sistemas de gestión de calidad propios de clínicas dentales
6. Gestión y protección de datos en relación con la cumplimentación y tramitación de documentos
7. Aplicaciones informáticas para la gestión de datos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTROL DE LAS INFECCIONES, DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN DE EQUIPOS

1. Cadena de infección
2. Principales microorganismos y mecanismos de transmisión
3. Control de las infecciones
  1. - Lavado y cuidado de las manos
  2. - Equipos de protección personal
4. Desinfección
5. Esterilización

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIAL E INSTRUMENTAL

1. Instrumental y material básico
2. Gestión de recursos materiales
3. Gestión del stock
  1. - Normas de seguridad e higiene en el almacén
4. Gestión de residuos en una clínica dental
5. Gestión ambiental en una clínica dental
  1. - Residuos radiactivos
  2. - Residuos inertes

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN DE NORMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y PROTECCIÓN AMBIENTAL

1. Introducción a la prevención de riesgos laborales en clínicas dentales
2. Normativa aplicable a clínicas dentales en materia de prevención de riesgos laborales
3. Riesgos en el lugar de trabajo
  1. - Caída a distinto nivel
  2. - Caída al mismo nivel
  3. - Choque contra objetos inmóviles
  4. - Golpes, cortes o pinchazos por objetos o herramientas
  5. - Atrapamiento por o entre objetos
  6. - Exposición a contactos eléctricos
  7. - Ruido

4. Riesgos en el manejo de herramientas y equipos
5. Riesgos derivados de la carga de trabajo
  1. - La fatiga física y mental
  2. - La insatisfacción laboral
6. Riesgos asociados al uso y manipulación de materiales
  1. - Medidas para evitar riesgos asociados a exposición a agentes químicos
  2. - Prevención de los riesgos biológicos en clínicas dentales

#### PARTE 4. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO.

1. Normativa en defensa del consumidor:
  1. - Derechos y deberes.
  2. - Legislación Estatal, Autonómica y Local.
  3. - Legislación Comunitaria.
2. Instituciones y organismos de protección al consumidor:
  1. - Tipología.
  2. - Competencias.
  3. - Organigrama funcional.
3. Procedimientos de protección al consumidor:
  1. - Protección de datos y confidencialidad.
  2. - Transparencia de los procedimientos.

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO.

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
  1. - Naturaleza.
  2. - Efectos.
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:
  1. - Elementos formales que contextualizan la reclamación.
  2. - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
  3. - Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación.
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:
  1. - Plazos de presentación.
  2. - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
  3. - Gestión on-line.
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
  1. - Fases del proceso de resolución.
  2. - Documentación que se genera.
7. La actuación administrativa y los actos administrativos:
  1. - Concepto y elementos.
  2. - Clases.
  3. - Eficacia de los actos.

4. - El silencio administrativo.
5. - Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO.

1. Conceptos y características:
  1. - Árbitro.
  2. - Mediador.
  3. - Partes implicadas.
  4. - Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo.
2. La mediación:
  1. - Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.
  2. - Requisitos exigibles.
  3. - Procedimientos seguidos.
3. El arbitraje de consumo:
  1. - Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
  2. - Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.
  3. - Organigrama funcional.
  4. - Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.
  5. - Institucionalización del arbitraje.
  6. - Juntas arbitrales.
  7. - Laudo arbitral.
4. Procedimientos de arbitraje en consumo:
  1. - Principios generales.
  2. - Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
  3. - Ventajas e inconvenientes.
5. Documentación en procesos de mediación y arbitraje:
  1. - Convocatoria.
  2. - Acta.
  3. - Resolución.

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO.

1. Conceptos:
  1. - Queja.
  2. - Reclamación.
  3. - Consulta.
  4. - Denuncia.
  5. - Partes intervinientes.
2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
  1. - Situación, percepción, motivación: clima.
  2. - Tratamiento.
3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
  1. - Interpersonal.
  2. - Telefónica.
  3. - Escrita.
  4. - Telemática.
4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de

consumo:

1. - Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones.
2. - Dialéctica de la argumentación.
3. - Negociación y sus técnicas de comunicación.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
3. Caracterización del proceso de negociación:
  1. - Tipos de clientes/consumidores/usuarios.
  2. - Factores influyentes.
  3. - Departamento gestor.
  4. - Trámites y documentación.
4. Planes de negociación:
  1. - Preparación.
  2. - Desarrollo.
  3. - Resolución.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

1. Tratamiento de las anomalías:
  1. - Principales incidencias/anomalías.
  2. - Forma.
  3. - Plazos.
2. Procedimientos de control del servicio:
  1. - Parámetros de control.
  2. - Técnicas de control.
3. Indicadores de calidad.
4. Evaluación y control del servicio:
  1. - Métodos de evaluación.
  2. - Medidas correctoras.
5. Análisis estadístico.

#### PARTE 5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN CLÍNICAS DENTALES

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. El trabajo y la salud
2. Los riesgos profesionales
3. Factores de riesgo
4. Consecuencias y daños derivados del trabajo
5. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales
6. Organismos públicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN

1. Introducción

2. Riesgos en el manejo de herramientas y equipos
3. Riesgos en la manipulación de sistemas e instalaciones
4. Riesgos en el almacenamiento y transporte de cargas
5. Riesgos asociados al medio de trabajo
6. Riesgos derivados de la carga de trabajo
7. La protección de la seguridad y salud de los trabajadores

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ACTUACIÓN EN EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN

1. Tipos de accidentes
2. Evaluación primaria del accidentado
3. Primeros auxilios
4. Socorrismo
5. Situaciones de emergencia
6. Planes de emergencia y evacuación
7. Información de apoyo para la actuación de emergencias

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. RIESGOS ESPECÍFICOS EN CLÍNICAS DENTALES

1. Introducción a la prevención de riesgos laborales en clínicas dentales
2. Normativa aplicable a clínicas dentales en materia de prevención de riesgos laborales
3. Riesgos profesionales por agentes biológicos en clínicas dentales
  1. - Prevención de los riesgos biológicos en clínicas dentales
  2. - Gestión de los residuos biológicos en odontología
4. Riesgos profesionales por agentes físicos
  1. - Riesgos derivados del uso de rayos x
  2. - Luz ultravioleta (UV)
  3. - Luz visible
  4. - Ruido
  5. - Micropartículas
  6. - Riesgos por utilizar pantallas de visualización de datos (PVD):
  7. - Accidentes mecánicos
  8. - Microclima
5. Riesgos profesionales por la carga de trabajo en clínicas dentales
  1. - Patologías por sobrecarga física
  2. - Patología por sobrecarga psíquica
6. Riesgos profesionales por agentes químicos en clínicas dentales

