

Gestión Administrativa Clínica Dental

Arianna Baker Flores, Emanuel Perez Gonzalez, Oliver Garro Morales, Adriela Lopez Paniagua

Facultad de Ingeniería de Sistemas, Universidad Fidélitas

San José, Costa Rica

jmejia59021@ufide.ac.cr

abaker80953@ufide.ac.cr

ogarro60207@ufide.ac.cr

eperez00728@ufide.ac.cr

alopez70828@ufide.ac.cr

Resumen —La gestión administrativa en clínicas dentales desempeña un papel crucial en el funcionamiento eficiente y en la calidad del servicio ofrecido a los pacientes. Este documento presenta una visión general de los procesos administrativos esenciales, tales como la organización de citas, la gestión de expedientes clínicos, la facturación y el manejo de inventarios. Se analiza cómo una administración adecuada no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también optimiza el uso de recursos, fortalece la comunicación interna y garantiza el cumplimiento de normativas. Asimismo, se destaca la importancia del uso de herramientas tecnológicas para automatizar procesos y facilitar la toma de decisiones. La implementación de una gestión administrativa eficiente contribuye significativamente a la sostenibilidad y crecimiento de la clínica.

Abstract —Administrative management in dental clinics plays a crucial role in the efficient functioning and quality of service offered to patients. This document provides an overview of essential administrative processes, such as appointment organization, management of clinical records, billing, and inventory management. It analyzes how proper administration not only enhances patient experience but also optimizes resource use, strengthens internal communication, and ensures compliance with regulations. Furthermore, the importance of using technological tools to automate processes and facilitate decision-making is highlighted. The implementation of efficient administrative management significantly contributes to the sustainability and growth of the clinic.

I. PALABRAS CLAVE

II. INTRODUCCIÓN

Administrar una clínica dental no se trata solo de llevar cuentas o coordinar citas. Detrás de cada paciente hay una historia, una necesidad, y detrás de cada tratamiento, un equipo que debe estar bien organizado para brindar un servicio

de calidad. La gestión administrativa es ese engranaje silencioso que permite que todo funcione: desde que una persona agenda su cita, hasta que recibe su factura y sale con una sonrisa.

En este documento se aborda la importancia de contar con una buena estructura administrativa, que no solo facilite el trabajo diario del personal, sino que también haga sentir al paciente en un entorno profesional, ordenado y confiable. Aquí se exploran las prácticas, herramientas y enfoques que ayudan a que una clínica dental funcione de manera eficiente, con calidez humana y con una visión de mejora constante.

IV. JUSTIFICACIÓN

En una clínica dental, cada día se atienden personas con diferentes historias, preocupaciones y expectativas. Algunos llegan con miedo, otros con urgencia, y muchos con la esperanza de mejorar su salud y su sonrisa. Para que puedan recibir la atención que merecen, no basta con tener buenos profesionales; también es necesario que todo funcione bien detrás del mostrador.

Una buena gestión administrativa hace que la experiencia del paciente sea más tranquila y ordenada. Ayuda a que las citas no se pierdan, que los tratamientos estén bien registrados, que los pagos sean claros, y que el personal pueda enfocarse en lo que realmente importa: cuidar a las personas.

Este documento busca resaltar la importancia de organizar y mejorar todos esos procesos que, aunque no siempre se ven, hacen una gran diferencia. Porque cuando la administración funciona, todo fluye mejor: el equipo trabaja con más claridad, los pacientes se sienten más seguros, y la clínica puede crecer con orden y propósito.

Gestión Administrativa Clínica Dental

V. OBJETIVOS

A. Objetivo General

- Diseñar e implementar un sistema de gestión administrativa para una clínica dental que optimice los procesos internos, mejore la atención al paciente y facilite el control eficiente de recursos humanos, financieros y operativos.

B. Objetivos Específicos

- **Automatizar los procesos de agendamiento de citas** para mejorar la organización del tiempo, reducir errores y optimizar la atención al paciente.
- **Desarrollar un módulo de gestión de pacientes** que permita registrar, consultar y actualizar historiales clínicos, diagnósticos y tratamientos de forma segura y eficiente.
- **Implementar un sistema de control de inventario** de insumos médicos y odontológicos para garantizar su disponibilidad y evitar pérdidas por vencimiento o mal uso.

VI. CASOS DE USO

Programación de Citas

- Registrar nueva cita
- Buscar disponibilidad de doctores
- Modificar o cancelar cita
- Confirmar asistencia del paciente
- Notificar recordatorio de cita

Gestión de Consultorios

- Agregar nuevo consultorio

- Editar datos del consultorio
- Asignar consultorio a cita
- Ver disponibilidad de consultorios

Gestión de Doctores

- Registrar nuevo doctor
- Editar información del doctor
- Asignar especialidades
- Asociar horarios disponibles
- Desactivar/bloquear cuenta del doctor

Gestión de Inventario

- Agregar producto al inventario
- Actualizar cantidades disponibles
- Registrar uso de insumos por tratamiento
- Generar alertas por bajo stock
- Visualizar historial de movimientos de inventario

Facturación y Pagos

- Generar factura por tratamiento
- Registrar método de pago
- Consultar historial de pagos del paciente
- Emitir facturas electrónicas
- Aplicar descuentos/promociones

Gestión Administrativa Clínica Dental

XII. REFERENCIAS