

Por

Carlos Alberto Madrid P.

Odontólogo

Miembro del Consejo de
Administración de Coomeva

La informática en la odontología

La informática adquiere cada día más importancia en la gestión de nuestros consultorios para tratar mejor a nuestro principal activo: el paciente o cliente.

La vida moderna hace imperiosa la necesidad de manejar herramientas que posibiliten un desempeño más eficiente de nuestras actividades. Con igual importancia es urgente disponer de bases de información seguras que sirvan como fundamentación para el proceso de toma de decisiones.

En una clínica o en un consultorio odontológico, donde se ejecutan múltiples actividades, es indispensable disponer de equipos como los computadores (cuya penetración en las más insospechadas actividades de la vida diaria es completamente imprescindible), para que se encarguen de relevar al odontólogo de una buena parte del trabajo administrativo rutinario, dejándole un espacio mayor de tiempo disponible a diferentes actividades, entre otras: investigación, docencia, formación continua, recreación, etc.

Sin duda alguna, la informática es una herramienta de trabajo como otra cualquiera que agiliza el trabajo de gestión y facilita las tareas repetitivas. Es importante dejar claro e insistir que es solamente una herramienta de

trabajo que, bien manejada, le sorprenderá positivamente en la manera como cambia la gestión administrativa de su empresa: el consultorio.

Si bien es cierto que la llegada de la informática a los consultorios de los profesionales de la salud suele, al principio, generar algunas complicaciones durante los primeros días, mientras se aprende su manejo, después de un tiempo hace que nos preguntemos cómo existiendo esta herramienta ya hace muchos años, manejábamos el archivo antiguo de historia clínica y económica solamente, cuando podíamos tener a la mano sistemas de llamadas de recordación de nuestros pacientes, estadística de producción, costeo de cada procedimiento con la facilidad de actualizarlos permanentemente, inventarios, imágenes de nuestros pacientes, agenda y facturación, entre muchas otras aplicaciones.

La modernización e innovación de nuestros consultorios nos permitirá explorar otros campos donde el profesional de la odontología hasta el momento ha sido tímido. Uno de ellos es el mercadeo (y nos guste o no nuestros



Los sistemas son únicamente una herramienta de trabajo que, bien manejada, brinda sorprendentes resultados en la manera como cambia la gestión administrativa de su empresa: el consultorio.

consultorios son ante todo nuestra empresa).

Para hacer el mercadeo de nuestros consultorios, estando enmarcados en el Código de Ética del Odontólogo Colombiano y de la Ley 100, la informática nos permite plantearnos la calidad total en tres fuentes: la calidad directa, la que percibe el clien-

te-paciente (planificación, gestión, etc.); la calidad del cliente interno (los profesionales, el personal auxiliar y los servicios que ofrecemos), y la calidad en los tratamientos, aquella que no se puede medir.

Ahora es más importante darle confianza al paciente. Para lograr este objetivo existen requisitos indispensables: la profesionalidad, el buen trato, la comodidad y un programa de informática adaptado a todos los factores que inciden en nuestra gestión diaria, desde la agenda a los presupuestos, pasando por el historial de tratamientos, facturación e inventarios. Todos estos cambios llevan a un cambio en el pensamiento del profesional en la gestión de su consultorio, que al sistematizarse y emplear menos tiempo en las labores administrativas, da paso a la gestión comercial.

Como mencionamos anteriormente, primero es necesario pensar que tenemos una empresa en nuestro consultorio y que como empresa se debe considerar la sistematización como una excelente opción para mejorar la gestión. Tanto si somos dos (pro-

fesional y auxiliar) como si somos más los que formamos el equipo, siempre seremos una empresa. Considerarnos como empresa no significa dejar de ser profesionales de la salud, todo lo contrario, nos ayudará en el deseo de mejora continua saliendo a la defensa de los intereses personales de los pacientes-clientes.

La implementación exitosa de los sistemas de información en nuestros consultorios se reduce realmente a cuatro requisitos fundamentales. En primer lugar, debemos darles a los sistemas de información la oportunidad de demostrar lo que pueden ayudar en nuestro consultorio, es decir, debemos explorar con nuestros colegas o con los diferentes proveedores de sistemas de información en Odontología las fortalezas y debilidades de tener esta herramienta. En segundo lugar, los sistemas de información deben permitir poder ser instalados en servicios que no exijan una considerable inversión por parte del profesional, posteriormente con el transcurrir del tiempo y la experiencia del profesional en el área de la informática, él tomara la decisión de si debe o no mejorar su servidor. En tercer lugar debemos ser conscientes de la dificultad inicial para entender los sistemas de información. En cuarto lugar debemos ofrecer capacitación continua a quienes en el consultorio van a estar relacionados con el sistema de información escogido. A medida que las personas involucradas adquieren las habilidades necesarias para aceptar el desafío, habrá ne-



cesidad creciente y compleja de nuevas habilidades y capacidades. La capacitación debe ser un propósito permanente.

La meta de la informática

es alcanzar la eficacia en nuestros consultorios. Esta transición hacia la gestión basada en sistemas de información no es tan sencilla. Es di-

fícil apoyar con paciencia el plan de implementación de los sistemas de información en nuestros consultorios.

El enfoque de la informática en odontología tiene que ver con hacer mejor las cosas. Si el sistema tradicional de la historia clínica y económica antigua fuera el mejor camino, entonces no habría entusiasmo alguno por desarrollar programas que nos faciliten más el día a día en nuestros consultorios. La energía y la convicción necesarias para implementar con éxito los sistemas de información en los consultorios son, en verdad, sustanciales. Pero también lo son las recompensas futuras. 