



Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Lugo

*Programa de formación Continuada
del Consejo General de Colegios
de Odontólogos y Estomatólogos*

Curso Patrocinado por la
FUNDACIÓN DENTAL ESPAÑOLA

Curso Teórico-Práctico COMUNICACIÓN Y MARKETING EN LA CLÍNICA DENTAL

Dictante:
Dr. Mario Utrilla Trinidad

Lugo, 26 y 27 de enero de 2024

CURSO DE FORMACIÓN CONTINUADA

Lugar de celebración:

Sede: Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Lugo.
Aula de docencia del Colegio de Médicos.
Ramón y Cajal, 2 - 1.ª Planta - LUGO

Fecha de celebración:

Días 26 y 27 de enero de 2024

Horario:

Viernes día 26: de 16:00 a 20:00 horas
Sábado día 27: de 9:30 a 13:30 horas

Derechos de inscripción:

Colegiados 80 euros
Estudiantes 34 euros

Inscripción:

Mediante ingreso en la cuenta del COEL n.º ES21-0030-6046-4400-0219-1271 y remitir resguardo por whatsapp (604.067.628) o por e-mail: correo@coelugo.com
Las plazas serán atendidas por riguroso orden de inscripción.

Duración:

10 horas lectivas

Acreditación:

Solicitada acreditación a la Comisión de F. C. del Sistema Nacional de Salud. Pendiente de acreditación.

Asistentes:

Es imprescindible estar colegiado en un Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos o acreditar la condición de estudiante de Odontología.

Información:

Teléfono: 982 28 30 62 - 604 067 628
E-mail: correo@coelugo.org

Colabora:

A.M.A.
AGRUPACIÓN MUTUAL ASEGURADORA

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

COMUNICACIÓN Y MARKETING EN LA CLÍNICA DENTAL

Lugo, 26 y 27 de enero de 2024

COLEGIO OFICIAL DE ODONTÓLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS DE LUGO

C/ Ramón y Cajal, n.º 2 - 4.ª Planta
27001 LUGO

PROGRAMA

Odontología emocional

Habilidades de comunicación con los pacientes

- Técnicas de comunicación verbal en el gabinete
- Técnicas de comunicación no verbal en el gabinete

Marketing en Odontología

- Marketing de servicios
- Establecer un Plan de Marketing
- Análisis DAFO
- Publicidad en Odontología. Comunicación corporativa
- Cómo gestionar nuestra imagen de marca
- Copywriting

Atención al paciente

- Técnicas de fidelización de pacientes
- Técnicas de marketing interno
- Cómo presentar el presupuesto
- Cerrar el compromiso con el paciente
- Marketing sensorial
- Restyling

OBJETIVOS GENERALES

- Adquirir una elevada formación en aquellos aspectos que resultan necesarios para diferenciarse de la competencia.
- Dominar las diferentes técnicas de Marketing empleadas en odontología.
- Realizar un Plan de Marketing.
- Conocer la situación del mercado e identificar las áreas de mejora en una clínica odontológica.
- Aprender a gestionar conflictos.
- Manejar los diferentes roles de pacientes más habituales en odontología.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aumentar el volumen de pacientes satisfechos.
- Alcanzar una alta rentabilidad de los servicios prestados.
- Mejorar la comunicación profesional-paciente.
- Mejorar la calidad asistencial en su práctica odontológica.
- Aprender técnicas de persuasión.
- Explicar asertivamente un plan de tratamiento.
- Lograr la satisfacción global de nuestros pacientes.

METODOLOGÍA DOCENTE

- Metodologías activas y ejercicios prácticos de aplicación en clínica.
- Aprendizaje cooperativo mediante equipos de trabajo integrados por los alumnos que asumirán diferentes roles.
- Utilización del método del caso con ejemplos prácticos y situaciones reales discutidos en sesiones interactivas.
- Realización de un plan de marketing.

PERTINENCIA DE LA ACTIVIDAD

Para conseguir la excelencia técnica en nuestros tratamientos, además del más alto nivel de conocimientos científicos y atención clínica al paciente, hoy en día es necesario formar equipos humanos de trabajo con los mejores profesionales (auxiliares, higienistas, administrativos, recepcionistas, protésicos, odontólogos), reinvertir y potenciar las nuevas tecnologías aplicadas a nuestro sector, dedicar tiempo e incentivar la formación continuada de nuestro equipo de trabajo, conocer las expectativas y necesidades de nuestros pacientes potenciales y actuales, mantener fiel a nuestros pacientes, desarrollar una política de marketing Sin estas herramientas es complicado sobrevivir en un mercado

tan competitivo y en la situación actual de crisis económica. Este curso reúne un amplio temario para dirigir y gestionar una clínica dental con la mayor eficacia y eficiencia posibles. Está pensado para que el alumno sea capaz de aplicar en su organización todas las herramientas que nos proporciona la gestión y el marketing.

Existe una clara deficiencia formativa en los planes de estudios universitarios, salvo aisladas excepciones, donde la gestión odontológica y el marketing no forman parte de los Planes de Estudios de las titulaciones conducentes al ejercicio profesional de la odontología ni en licenciatura, ni en grado, ni en postgrado.

Según un estudio descriptivo cuantitativo realizado por *Utrilla, Martínez, Sanmartín* sobre "Valoración de la formación recibida en Gestión", el 61 % de los alumnos consideran insuficientes los conocimientos adquiridos sobre Gestión y Marketing durante el periodo de pregrado.

Utrilla, M., Martínez, M. A., San Martín, L. (2012) Gestión empresarial, la asignatura pendiente. Dental Practice Report, Vol. 7, N.º 6, 16-21.

CURRICULUM VITAE



Dr. Mario Utrilla Trinidad

- Experiencia académica desde 1998 y en formación sobre gestión de clínicas dentales, comunicación y marketing desde 2001.
- Dictante del Consejo General de Dentistas de España desde 2013.
- 78 cursos, simposiums, congresos o conferencias impartidos a nivel nacional e internacional sobre gestión de clínicas dentales, comunicación y marketing.
- 11 libros publicados sobre gestión de clínicas y personal, coaching, desarrollo profesional, comunicación con el paciente y marketing
- 87 artículos en revistas nacionales e internacionales.
- Doctor en Ciencias de la Salud
- MBA en Gestión Sanitaria
- Master en Implantología, Periodoncia y Cirugía Oral
- Licenciado en Odontología
- Director del Máster en Gestión y Dirección de Clínicas Dentales
- Director del Departamento de Odontología de la Universidad Europea de Madrid (2011-2012)
- Director Académico de la Facultad de Ciencias Biomédicas de la Universidad Europea de Madrid (2012-2013)
- Coordinador y Profesor de la asignatura Gestión y Desarrollo de la Práctica Odontológica de la Universidad Alfonso X El Sabio (2001-2011)
- Ex-Miembro de la Comisión Académica y Profesor del Curso de Experto Universitario en Gestión de Servicios Sanitarios Odontológicos de la Universidad de Sevilla
- Ex-Miembro del Tribunal de Evaluación del Curso de Experto Universitario en Gestión de Servicios Sanitarios Odontológicos de la Universidad de Sevilla
- Miembro del Tribunal de Evaluación del I Premio Gaceta Dental "Clínica del futuro"
- Miembro del Comité de Evaluación 2013 QS World University Rankings
- Ex-Secretario General de la Sociedad Española de Gerencia y Gestión Odontológica SEGGO
- Miembro de la Sociedad Española de Implantes SEI, Sociedad Española de Cirugía Oral y Maxilofacial SECOM y Sociedad Española de Cirugía Bucal SECIB
- Miembro del Consejo de Expertos de la revista sobre gestión dental Practice
- Miembro del Comité Editorial de la revista sobre gestión sanitaria Medical Economics
- Miembro del Comité Editorial de Journal of the American Dental Association (JADA) y SOAJ Pathobiology and Toxicology
- Autor del libro "Bienestar Profesional en la Clínica Dental". Ed. Ripano. 2012
- Autor del libro "Gestión en Odontología". Ed. Bellisco. 2010
- Autor del libro "Manual de Contabilidad en Odontología". Ed. Bellisco. 2010
- Autor del libro "Gestión y Desarrollo de la Práctica Odontológica". Ed. Bellisco. 2002
- Autor de numerosos capítulos en libros (12) y artículos en revistas nacionales e internacionales (87)
- Conferenciante en numerosos simposiums y congresos nacionales e internacionales (78)

COMUNICACIÓN Y MARKETING EN LA CLÍNICA DENTAL CURSO TEÓRICO-PRÁCTICO

Lugo, 26 y 27 de enero de 2024

D. D.ª

Telf.

Domicilio

E-mail

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

– Odontólogos y estomatólogos
– Colegiados 80 euros

– Estudiantes
(con acreditación) 34 euros

A tal efecto remito Boleín de Inscripción
y resguardo de ingreso a nombre del
Colegio Oficial de Odontólogos
y Estomatólogos de Lugo

C.P. Localidad

Prov.

Colegiado n.º en

Estudiante de Odontología. Curso en

Fecha y firma