



**Álvaro Asensio Taberner**

Estudiante de 2º de Técnico Superior en Prótesis Dentales.  
CFP Folguera-Vicent.

## Medidas para la mejora de la comunicación entre el laboratorio y la clínica dental

Artículo galardonado con el Segundo Accésit en los V Premios Fin de Estudios de grado superior de Prótesis, de GACETA DENTAL

### Resumen

Es evidente que las clínicas y laboratorios dentales que llevan años trabajando juntos han desarrollado un vínculo entre ellos que prácticamente anula los errores producidos por una mala comunicación y/o defecto de ella. De la misma manera, los protésicos dentales que pueden acudir a las clínicas, opinar e intervenir con el odontólogo y, al mismo tiempo, recopilar información directamente de la boca del paciente, ayudan mucho a mejorar la calidad de los futuros trabajos. Pero esto no siempre es posible, la falta de tiempo u otros motivos nos empujan a la búsqueda de medios de comunicación alternativos, y no siempre escogemos los más adecuados. Por tanto, vamos a analizar cómo podemos mejorar la relación comunicativa con nuestro odontólogo, a través de un mensaje correcto y un medio de comunicación adecuado.

### Introducción

Desde el principio de los tiempos el ser humano siempre ha buscado la forma de hacerse entender y de exponer sus ideas a través de la comunicación. Con el paso del tiempo, los medios de comunicación han ido evolucionando hasta convertirse en un elemento tan importante como indispensable en todo tipo de relaciones humanas. En el ámbito profesional, para el correcto desempeño de sus actividades, la comunicación

cobra una especial importancia, y más aún cuando se trata de trabajos que deben desarrollarse en equipo como el de los protésicos dentales con los odontólogos, ya que sus relaciones profesionales suelen ser a distancia, y el no escoger el medio adecuado puede afectar directamente a la calidad de nuestros trabajos. En muchas ocasiones, en nuestros laboratorios, los protésicos dentales nos vemos ante trabajos simples que no requieren de excesiva información para poder ser confeccionados, pero en otros casos nos encontramos ante trabajos laboriosos y complicados, como podrían ser prótesis sobre implantes o trabajos para pacientes con oclusiones complicadas, que requieren de bastante información, y simples notas de trabajo o llamadas telefónicas muchas veces no son suficientes para recopilar toda la información que podríamos llegar a requerir de nuestro odontólogo.

La mayoría de los medios que propondremos serán tecnológicos, y su efectividad guardará una estrecha relación con nuestro nivel de profesionalidad y la voluntad de, por lo menos, tratar de mejorar o adaptarnos. Podemos pensar que en muchas ocasiones no sea del todo efectivo el uso de algunos de los medios que propondremos, ya sea porque nos funcionan los sistemas tradicionales, o bien porque algunos de ellos necesitan un mínimo de conocimientos informáticos, pero también debemos saber que la tecnología de la comunicación de

Cuando son preguntados acerca de aquello que mejorarían o cambiarían en referencia a sus trabajos encargados, casi todos ellos proponen reducir el tiempo de su confección, au-

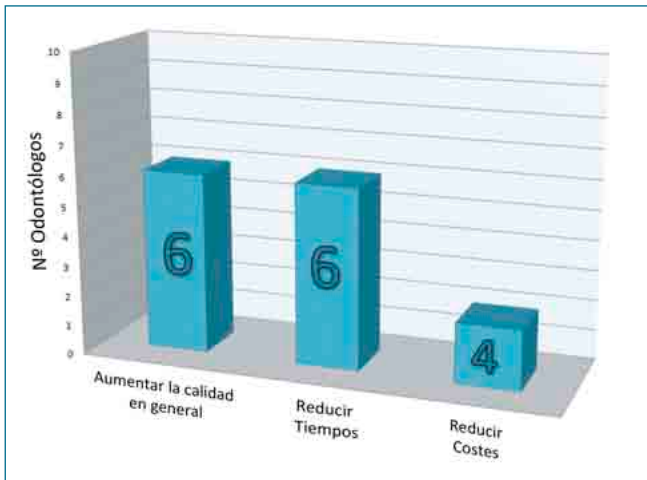


Gráfico 3. Elementos que les gustaría mejorar a los odontólogos, en referencia a sus trabajos encargados.

mentar la calidad en general y, en algunos casos, proponen reducir costes. Tan sólo dos de ellos no cambiarían nada, aunque hay que decir que estos dos últimos tienen una relación de muchos años con su laboratorio (**gráfico 3**).

A continuación analizaremos la relación que pueden guardar estos problemas con una comunicación incorrecta, y trataremos de solucionarlos o evitarlos en determinados casos, a través de dos de los elementos fundamentales del proceso comunicativo, como son el mensaje y el medio o canal.

## El mensaje

Llamamos mensaje al conjunto de datos destinados a ser transmitidos a través del canal o medio (1). Como protésicos dentales, esta información que nos proporcionará el odontólogo nos servirá para conocer las pautas específicas de cada trabajo a realizar, por tanto, quizá sea el elemento más importante y más a tener en consideración. La calidad de este mensaje, no sólo dependerá de la cantidad de información que nos proporcione el odontólogo, ya que también debemos saber qué datos necesitaremos para cada caso, además de saber interpretarlos correctamente al ser recibidos. También sería correcto considerar a cada odontólogo en particular, ya que cada uno de ellos tiene su forma de trabajar, y con cada uno de ellos tendremos una relación comunicativa diferente. Más adelante veremos cómo podemos servirnos de determinados medios, para tratar de estandarizar esta información con cada caso y cada odontólogo en concreto.

Ambos profesionales debemos tener en cuenta que este mensaje tiene que ser claro, conciso y no más extenso de lo necesario. Que deberá estar realizado con un lenguaje técnico (lenguaje técnico de la Odontología), ya que éste es riguroso, preciso y además huye de la ambigüedad, evitando

confusiones u otros factores que puedan llevar a malas interpretaciones.

En la encuesta del punto anterior, los odontólogos nos han hablado de una serie de problemas que suelen encontrar en sus prótesis, como oclusiones incorrectas o mal ajuste marginal, que bien pueden ser derivados de algún error dentro de su proceso de confección y no parecen guardar relación con la comunicación. Pero sí que podrían ser evitados en determinados casos, si cuando fuese necesario se solicitasen las pruebas oportunas tanto de metal, como de bizcocho, o en ocasiones y con los motivos oportunos, solicitásemos impresiones nuevas o impresiones de arrastre, ya que el conseguir unos buenos resultados en nuestros trabajos también dependerá de todo aquello que podemos solicitar a nuestro odontólogo, y en ocasiones no solicitamos (**figuras 2 y 3**).

Otro tipo de errores de los que nos han hablado son los relacionados con la estética o el color, y probablemente aquí sí que nos encontremos ante un error directo por falta de información en el mensaje. Si solicitásemos fotografías en las



Figura 2. Prueba de Metal.

Figura 3. Toma de oclusión.



la que hoy en día disponemos ha alcanzado un nivel de madurez más que suficiente no sólo para hacerla más efectiva, sino también más intuitiva y sencilla de ejecutar.

### Medidas para mejora de la comunicación entre el laboratorio y la clínica dental

Para empezar a hablar de comunicación, lo primero que debemos conocer es el concepto de comunicación en si. El diccionario lo define como «la acción y efecto de comunicarse» (1), pero podemos definirlo de otras muchas formas, y una definición más apropiada para este caso podría ser la de «un circuito en el que interactúan y se interrelacionan dos o más personas, a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales por ambos conocidos» (2). Los elementos que intervienen en este proceso son: un emisor, que emite un mensaje con un código determinado a través de un canal o medio, y un receptor, que recibirá dicho mensaje. También encontramos elementos como el contexto, que son el conjunto de circunstancias que rodean al acto comunicativo y lo condicionan, y el ruido, que siempre estará presente haciendo que se entorpezca o dificulte en mayor o menor medida este proceso. Para evitar los ruidos en ocasiones usamos las redun-

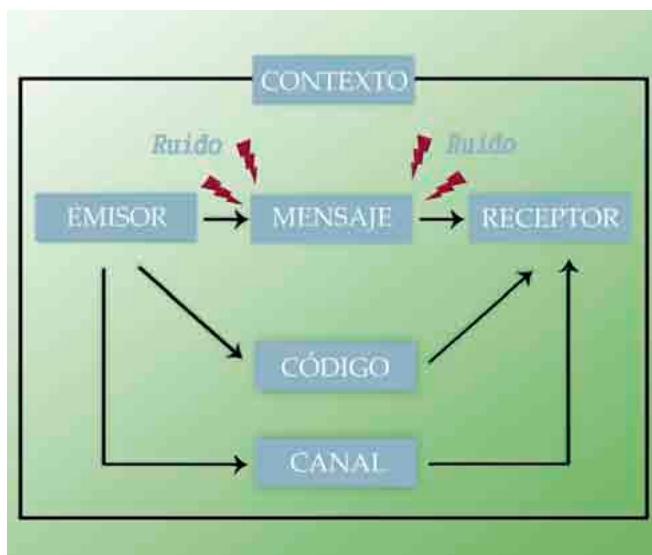


Figura 1. El proceso de la comunicación.

dancias, que son una serie de repeticiones innecesarias que actúan como refuerzos a la información que deseamos transmitir (3) (figura 1).

En el caso de odontólogos y protésicos dentales, la falta de información en el mensaje o la información confusa, pueden llevar a error o al desconocimiento de algún dato que podría ser relevante a la hora de confeccionar nuestra prótesis, pero en otras ocasiones, siendo el mensaje suficiente y correcto, nos encontramos con medios inapropiados o demasiado simples que podrían no ser los más adecuados para el tipo de trabajo a realizar.

### Problemas que podemos encontrar en nuestras prótesis

Ha sido realizada una encuesta a once odontólogos (4), a fin de conocer sus opiniones, impresiones y experiencias sobre la comunicación con sus protésicos dentales. También han sido preguntados por los problemas que suelen encontrar en sus prótesis encargadas, así como todo aquello que les gustaría mejorar o cambiar dentro del proceso general de fabricación de las mismas.

Todos los odontólogos encuestados afirman haberse encontrado con problemas en sus prótesis encargadas alguna vez, pero al preguntarles si creen que estos problemas pueden guardar alguna relación con la falta de comunicación, sólo uno contestó que sí, tres de ellos dijeron que no, y siete creían que en algunos casos es posible (gráfico 1).

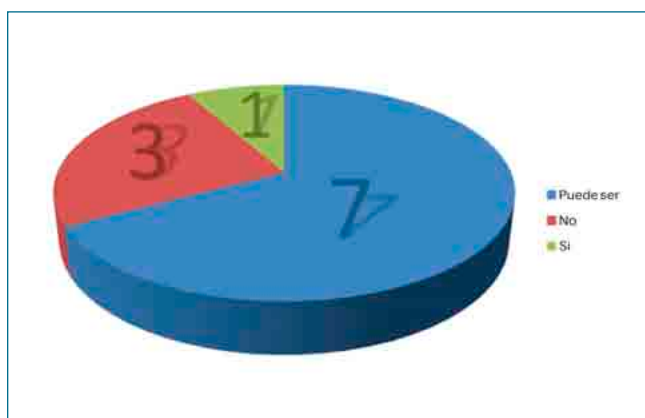
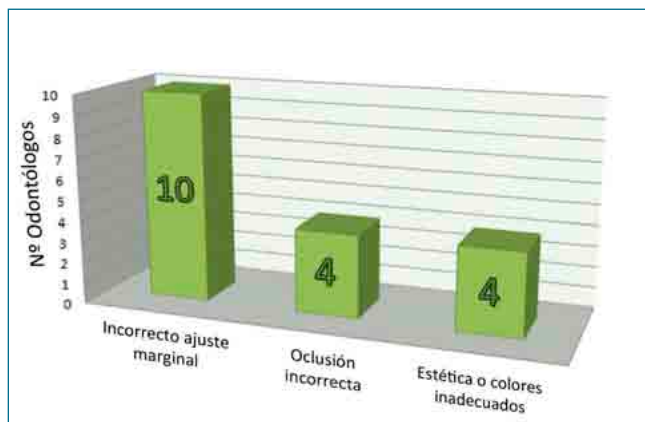


Gráfico 1. Respuesta de los odontólogos a la pregunta de si creen que los problemas que encuentran en sus prótesis pueden guardar relación con la incorrecta comunicación.

Los problemas más habituales que dicen encontrarse suelen ser de ajuste marginal, estética o colores inadecuados y desajustes oclusales, aunque en alguna ocasión también encuentran problemas como fracturas en la cerámica al colocarla en boca, etc. (gráfico 2).

Gráfico 2. Problemas más habituales que encuentran los odontólogos en sus prótesis.



que pudiésemos ver correctamente la distribución del color en el diente, junto con el diente correspondiente de la guía de colores (aunque éste no se corresponda en su totalidad con el color real debido a la iluminación, la calidad de la cámara o el flash), podríamos tener un mapa de colores del diente que nos daría una referencia con la que guiarnos para tratar de conseguir esa estética que buscamos (5) (figura 4).



Figura 4. Prueba de color. Detalle de la distribución del color en el diente.

Por otro lado, cuando se les preguntaba sobre todo aquello que les gustaría mejorar o cambiar en el proceso de confección de las prótesis con sus laboratorios, nos hablaban de reducir costes, mejorar la calidad en general de los trabajos y reducir los tiempos de fabricación. El hecho de mostrarles a nuestros odontólogos nuestros protocolos de trabajo, sería una buena forma de darles a entender el porqué de los costes en algunos productos, o los materiales empleados, incluso los tiempos que necesitan los hornos de precalentamiento y de cerámica, o los de fraguado de yesos y revestimientos, que es importante respetar para mantener la calidad de nuestros productos.

## Medios de comunicación

El medio de comunicación o canal será el portador del mensaje que queremos transmitir. Cuando estamos acostumbrados a funcionar con un medio en particular y este nos funciona en nuestra rutina diaria, quizá sería mejor no cambiarlo, pero aun así, poniendo algo de nuestra parte y tratando de adaptarnos a algunos medios algo más complejos, es muy probable que consigamos un mayor entendimiento con nuestros odontólogos.

En el mercado contamos con una gran cantidad de medios de comunicación que utilizamos a menudo en nuestra vida cotidiana, y la mayoría de ellos aplicables directamente a nuestros laboratorios y clínicas dentales.

Los medios de comunicación se clasifican como «simplex»

(el medio sólo sirve para el envío de información en un sentido), «half dúplex» (pueden enviar información y recibirla, pero no simultáneamente) y «dúplex» o «full-dúplex» (el medio sirve para la comunicación en los dos sentidos y puede ser simultánea) (3). Dentro de esta clasificación se ha realizado otra, tratando de agrupar algunos de los medios que podemos aplicar, según su efectividad si son usados correctamente o la cantidad de funciones que pueden ofrecernos. Estos grupos han sido denominados «básicos», «mejorados» y «avanzados».

## Básicos

Dentro de este grupo se han incluido algunos de los medios más tradicionales de comunicación con que contamos. Éstos son los más utilizados por protésicos dentales y odontólogos, a pesar de ser los más simples y no permitir más funcionalidad que la básica. Estos medios pueden ser efectivos si son usados correctamente, pero no son los más idóneos, ya que no pueden introducir toda la información que el protésico dental podría llegar a requerir. Está demostrado que cuando un laboratorio lleva muchos años trabajando con una clínica en concreto, o los trabajos a realizar son simples, estos medios son suficientes. Pero cuando nos enfrentamos a casos de nuevas o casuales relaciones y/o trabajos más complejos, quizá no sean los más adecuados, por tanto no nos extendemos demasiado en ellos.

Dentro de este grupo han sido incluidas las notas de trabajo, el teléfono, y el fax.

## Notas de trabajo

Las notas de trabajo son simples notas de papel en las que el odontólogo da las indicaciones del trabajo a realizar. También se incluyen los datos generales de la clínica y el laboratorio, y suelen ir adjuntas a la impresión del paciente (figura 5).



Figura 5. Nota de trabajo.

Podemos afirmar que nos encontramos ante un tipo de medio de comunicación muy limitado en casi todos los senti-

dos. Es un medio del tipo «símplex», que no nos permite añadir ningún tipo de información extra, como podrían ser fotografías, y además es posible que aparezcan ruidos, como una letra ilegible, etc.

A pesar de ser un tipo de medio bastante limitado, es el más utilizado de todos, ya que se elabora de una forma rápida y sencilla.

## Teléfono

El teléfono es un dispositivo de telecomunicación, que nos permite mantener conversaciones a distancia. Entre otras cosas, los protésicos dentales y los odontólogos usamos el teléfono para especificar algo más concreto dentro del trabajo a realizar, para encargar los trabajos, o bien para comunicar algún cambio o algún error dentro del proceso de confección de la prótesis (**figura 6**).



Figura 6. Teléfono Gigaset 5020, de Siemens.

Al ser un medio de tipo «dúplex» nos ofrece la posibilidad de efectuar la comunicación de forma simultánea. La aparición de los teléfonos móviles de última generación nos ofrece grandes alternativas como la transmisión de archivos y fotografías, aunque el teléfono en sí sigue siendo un tipo de canal bastante limitado. Podemos decir que, después de las notas de trabajo, es el más utilizado entre protésicos dentales y odontólogos, ya que es muy sencillo y práctico de utilizar.

## Fax

El fax es un sistema que nos permite transmitir escritos o gráficos a través de la línea telefónica. Aunque éste se ha adaptado a las nuevas tecnologías, se ha visto desplazado por los medios que funcionan a través de internet, para pasar a convertirse en un tipo de medio prácticamente en desuso (**figura 7**).

El fax lo utilizamos de una manera similar a la de las notas de trabajo, ya que podemos encargar prótesis a través de él, con la ventaja de que, cuando éste se envía, llega a su destinatario de una forma instantánea. Este canal, de tipo «half dúplex», permite darnos algunas funciones extra que pueden ser útiles para nuestro trabajo, como el envío de fac-

turas o albaranes, pero no permite el envío y recepción de archivos y por ello lo consideraremos como un medio de comunicación básico.



Figura 7. Impresora multifunción con fax MFC 235-C, de Brother.

## Mejorados

En este apartado vamos a incluir algunos de esos medios que funcionan a través de internet y que acostumbramos a usar en nuestra vida cotidiana. Utilizados correctamente, sí que pueden aproximarse a lo que sería un buen método de mejora de la comunicación entre protésicos dentales y odontólogos. Éstos requieren de terminales conectados a internet, pero no de excesivos conocimientos informáticos debido a su facilidad de uso.

En este grupo se han incluido el e-mail, los programas de videoconferencia y los programas de acceso remoto a escritorios.

## E-mail

El correo electrónico o e-mail es un sistema que nos permite el envío y recepción de mensajes y/o archivos de una forma rápida y sencilla a través de internet. En muy poco tiempo se ha convertido en uno de los medios de comunicación más extendidos y usados debido a su simplicidad, y el hecho de no requerir de muchos conocimientos informáticos y su bajo coste han conseguido desplazar al correo ordinario. Son ya un gran número de empresas, asociaciones y administraciones públicas las que han adoptado el e-mail como su medio de comunicación, sustituyendo a otros como el teléfono o el fax. No se clasifica como un medio que funcione en tiempo real, ya que nuestros mensajes pasan a través de los servidores de los proveedores, pero aun así, estos llegan a su destinatario casi instantáneamente (6).

De una forma sencilla, podemos crearnos una cuenta de correo electrónico a través de la gran cantidad de servidores de internet que nos ofrecen de sus servicios. Tenemos proveedores de e-mail gratuitos, como los conocidos Hotmail, Gmail o Yahoo, entre otros, y otros de pago que nos ofrecen venta-

jas como una mayor capacidad de almacenaje de datos, evitan publicidad y dan una mayor credibilidad.

Algunas de las ventajas que puede ofrecernos el e-mail en nuestro campo, además de su rapidez y bajo coste como mencionábamos anteriormente, podrían ser las de poder recibir fotografías u órdenes de trabajo desde cualquier terminal con acceso a internet, ya sean ordenadores o teléfonos móviles de última generación (**figuras 8 y 9**).

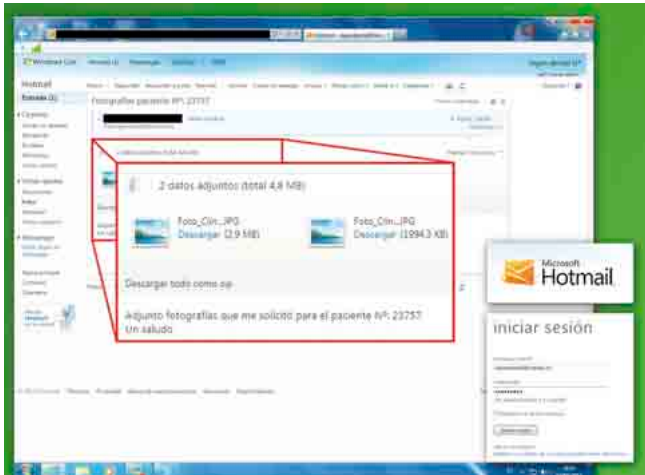


Figura 8. Correo electrónico recibido en Hotmail, de Microsoft.

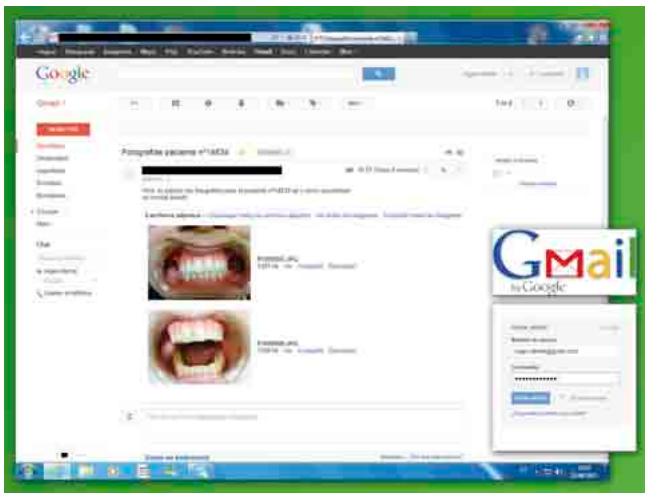


Figura 9. Correo electrónico recibido en G-Mail, de Google.

## Programas de videoconferencia

Los programas informáticos de videoconferencia son utilizados para realizar videollamadas (audio y vídeo) de forma simultánea. Estos pueden ofrecer una gran integración entre todo tipo de grupos de trabajo incluyendo el nuestro, aunque dentro de nuestro campo no son muy utilizados. Tenemos una gran cantidad de programas de videoconferencia, gratuitos en muchas de sus versiones y con una gran cantidad de funciones

añadidas que nos podrían ser de utilidad. Podríamos destacar programas como Messenger de Microsoft, que además de un programa de mensajería instantánea, también es un programa de videoconferencia con la capacidad añadida de poder transmitir archivos (**figura 10**).

Uno de los programas de videoconferencia más utilizados y extendidos es Skype, que además de permitir realizar videollamadas, ofrece la posibilidad de videoconferencia grupal, lo que no sólo ayudaría en la mejora de la comunicación entre odontólogos y protésicos dentales, sino que también podría ser usada en casos de tratamientos multidisciplinarios.

A través de una de estas videollamadas, el odontólogo podría mostrar a su protésico dental elementos del paciente que pudiesen ser de interés, como la línea de la sonrisa, la línea bipupilar, el estado de la cavidad oral del paciente o todo aquello que pudiera servir para mejorar la estética, como las pruebas de color con la guía de colores (**figura 11**).



Figura 10. Videollamada e imagen recibidas en Messenger, de Microsoft.

Figura 11. Videollamada recibida en Skype.



Hoy en día ya contamos con cámaras intraorales y cámaras de alta definición, que pueden ser integradas en los brazos articulados de los sillones dentales, para una mayor comodidad del odontólogo y una mayor calidad en la videollamada (**figura 12**).

Figura 12. Cámara Sony HD, integrada en el brazo articulado de un sillón dental, para realizar la videollamada con una mayor comodidad.



## Programas de acceso remoto a escritorios

En los últimos tiempos hemos visto una gran cantidad de avances tecnológicos en el campo de la Odontología y prótesis dental. Sistemas que sirven para reducir costes, disminuir el tiempo de confección y aumentar la calidad de nuestros trabajos. Un ejemplo de ello son los escáneres intraorales, en los que el odontólogo puede tomar una impresión digital, enviarla al laboratorio y el protésico dental realizar el diseño de la futura prótesis en un menor tiempo. O las tecnologías cad-cam, en las que podemos diseñar la prótesis a través de nuestro ordenador, para posteriormente realizar su fresado o sinterizado y conseguir trabajos de mayor precisión (**figuras 13 y 14**).

Gracias a los programas de acceso remoto a escritorios, podemos hacer partícipes a los odontólogos de nuestros diseños. A través de estos programas, el protésico dental puede mostrar cómo son realizados dichos diseños, para que los odontólogos puedan aportar ideas u opinar sobre detalles, mientras la prótesis está siendo proyectada. Estos programas nos ofrecen la posibilidad de acceder al escritorio del ordenador de nuestro contacto, y así visualizar la imagen que tiene en su pantalla, pudiendo además modificar cualquier elemento de dicho escritorio. Uno de los programas más utilizados para este fin, es el TeamViewer, que además de ser un pro-

Figura 13. Impresión digital tomada con el escáner intraoral Lava, de 3M Espe.

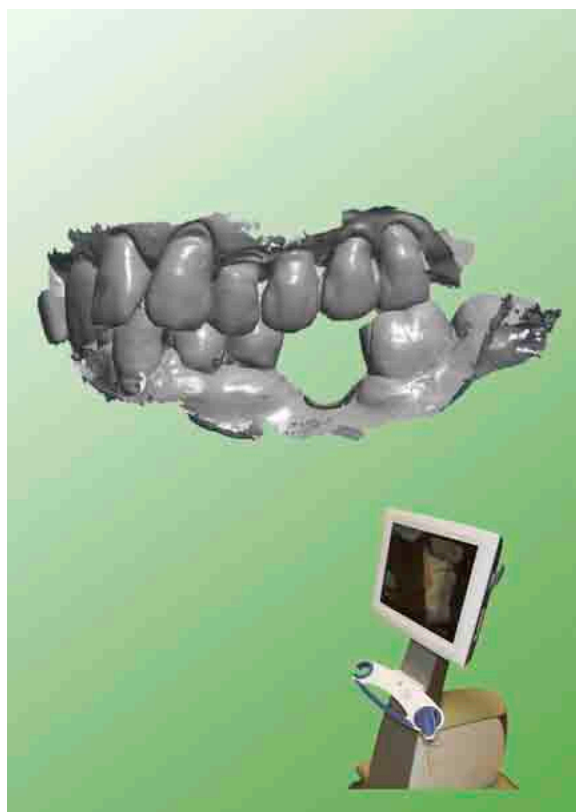
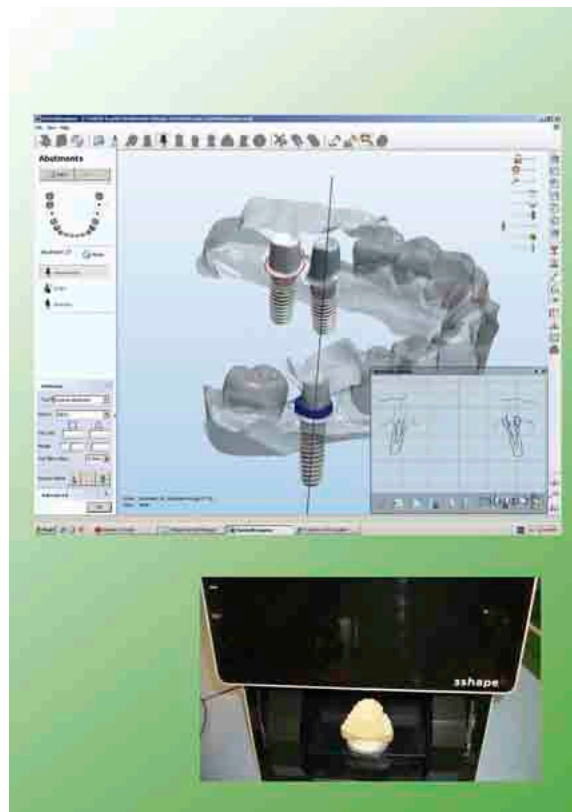


Figura 14. Diseño de pilares realizado con Dental Manager, de 3Shape.



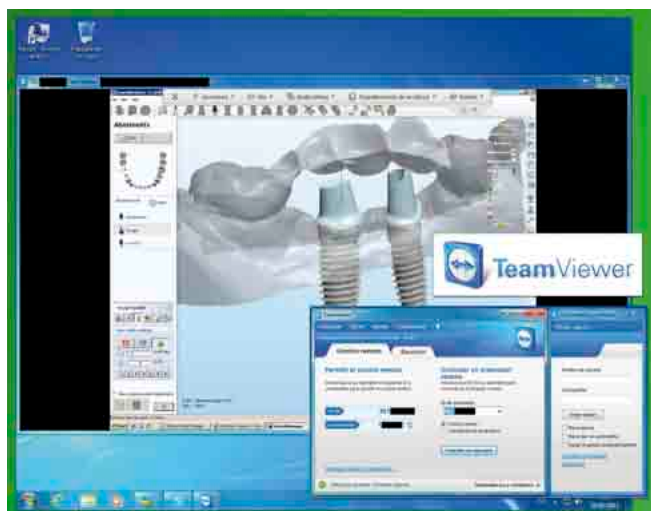


Figura 15. Accediendo a un escritorio remoto con el programa TeamViewer.

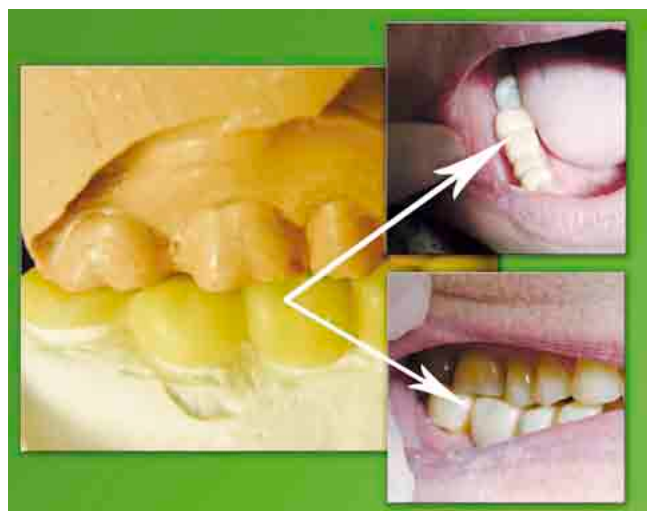


Figura 16. Hay una gran diferencia de perspectiva entre los modelos de yeso montados en un articulador y la boca del paciente.

grama de acceso remoto, incluye otras aplicaciones como la transferencia de archivos y puede ser usado desde terminales móviles (figura 15).

### Avanzados

En este apartado hablaremos de los que probablemente sean los medios más idóneos para tener una correcta comunicación entre ambos profesionales. Si estos son usados de una manera normalizada y llegando a acostumbrarnos a ellos, podrían llegar a convertirse en una herramienta muy útil dentro de nuestro trabajo diario. El odontólogo puede proporcionarle al protésico dental una buena cantidad de información, tener un buen control de todos sus trabajos, y también puede llegar a conocer mejor los protocolos de cada laboratorio o el porqué de los tiempos de confección en determinados trabajos.

En este grupo se han introducido la presencia física de protésicos dentales en clínicas dentales, los programas de gestión de laboratorio y las páginas web propias de cada laboratorio.

### Presencia física de protésicos en clínicas dentales

El hecho de que un protésico dental pueda estar presente en la clínica dental junto al paciente, y además poder opinar e intervenir con el odontólogo en aspectos como la elección del color, el tipo de tallado de las piezas dentales, o la colocación de los implantes, favorecería ampliamente la relación comunicativa entre ambos. El odontólogo conocería a la perfección nuestra forma de trabajar, nuestros tiempos de fabricación y los materiales empleados, y en ocasiones hasta incluso podría evitar desplazamientos incómodos para el paciente, ya que trabajos como las cubetas individualizadas podrían ser realizados en el acto.

En las clínicas dentales el odontólogo tiene al paciente ante sí, y puede ver formas y colores desde diferentes ángulos,

pero el protésico dental se ve obligado a trabajar con un articulador y modelos de escayola que pueden dar una perspectiva errónea, y lo que parece estar correcto y estético en el articulador, luego no dar el resultado esperado cuando éste es montado en la boca del paciente (7) (figura 16).

No es tarea sencilla que un protésico dental pueda acudir a una clínica dental cuando se le requiera, ya sea por falta de tiempo u otros motivos, pero si fuese posible integrar laboratorios como parte de las clínicas dentales, seguramente eliminaríamos la mayor parte de los problemas de comunicación con los que podemos encontrarnos, para así realizar nuestros trabajos de una forma mucho más dinámica y precisa.

### Programas de gestión de laboratorio

Los programas de gestión de laboratorio son programas creados para llevar un control de todo lo relacionado con nuestro laboratorio, como la gestión de almacén, control de lotes o la creación de facturas y albaranes. En el mercado podemos encontrar una gran cantidad de programas informáticos de gestión, tanto para clínicas dentales como para laboratorios, aunque para este artículo nos vamos a centrar en aquellos que incluyan funciones para mejorar la comunicación con nuestro odontólogo.

Algunos nos ofrecen la posibilidad de adjuntar fotografías, y además disponen de una ficha de la dentición del paciente donde poder realizar cualquier anotación. Pero otros, además de poseer todas las características comunes de los programas de gestión, tienen la facultad de funcionar vía internet, pudiendo acceder a ellos desde cualquier terminal conectado a la red. Con un nombre de usuario y una clave que los protésicos dentales podemos ofrecer a los odontólogos, éstos podrán acceder a nuestro sistema y desde ahí crear las notas de laboratorio, consultar la información de sus trabajos en curso, acceder a sus albaranes y facturas y, además, podrán ad-



juntar imágenes. Cuando esta información es enviada llega al protésico de forma instantánea. Estos programas no necesitan de ninguna instalación para poder utilizarlos y toda la información queda grabada en un servidor central, para evitar el riesgo a perderla. Tienen una interfaz muy sencilla y en algún caso, el autor permite una demo de prueba desde su página principal (figuras 17 y 18).

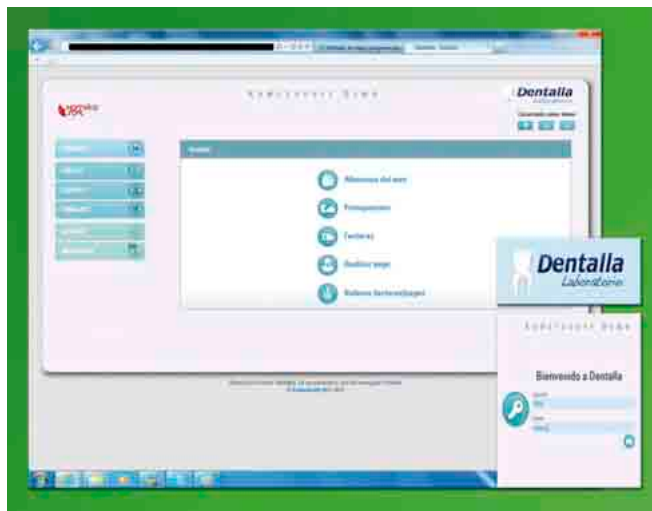


Figura 17. Menú principal del programa de gestión Dentalla Laboratorio.

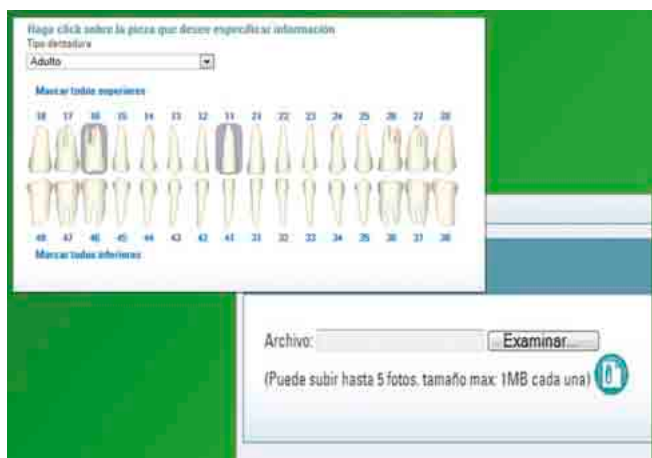


Figura 18. Dentalla dispone de una ficha donde especificar información sobre las piezas a realizar y, además, permite adjuntar fotografías.

### Página web propia de cada laboratorio

Las páginas web propias de cada laboratorio pueden ser creadas para cada laboratorio dental en concreto, añadiéndole todas las funciones que pudieran ser de utilidad y ajustándolas según nuestras preferencias. A través de ellas, el odontólogo podría encargar sus prótesis, conocer el estado de sus trabajos encargados, y también podría facilitarnos de una manera sencilla y rápida toda la información que podemos necesitar para cada caso y cada odontólogo en concreto, así como foto-

grafías y otro tipo de archivos. Estas páginas podrían ayudarnos a no abarcar más trabajo del que podemos asumir, darle a conocer al odontólogo nuestros protocolos de trabajo, o el tiempo aproximado que llevará la confección del mismo. Correctamente realizadas pueden ser muy eficaces como medio de comunicación.

Ha sido realizada una de estas páginas a modo de ejemplo, para saber el aspecto que podría tener y algunas de las funciones básicas que podríamos asignarle (figuras 19-26).



Figura 19. Portada principal de la página web del laboratorio ficticio Ingen Dental, donde podemos ofrecer un acceso a los odontólogos, y ver la información general del sitio.

Figura 20. Una vez introducidos el nombre de usuario y contraseña, podremos acceder a un menú principal en el que poder encargar trabajos o consultar nuestros trabajos en curso. En este caso se selecciona la opción «encargar puente de metal-cerámica».





Figura 21. El sistema comienza a recopilar la información necesaria para el tipo de trabajo. En este caso nos solicita seleccionar el número de piezas y nos pregunta si deseamos cubetas individualizadas, provisionales o prueba de metal.



Figura 24. Si volvemos al menú principal, podemos seleccionar alguno de los trabajos que tenemos en curso.



Figura 22. El sistema sigue recopilando información y nos da la opción de adjuntar fotografías y anotar cualquier observación.

Figura 23. Al aceptar el pedido nos muestra un resumen del mismo, el tiempo y precio aproximados del producto y nos asigna un número de seguimiento.



Figura 25. Al seleccionar el número del trabajo, podemos ver tanto los datos del pedido, como la fase de laboratorio en la que se encuentra, además del tiempo estimado para su finalización.

Figura 26. Seleccionando la fase de laboratorio que deseemos, se especifica información de cómo se realiza y del tipo de materiales utilizados.



## Conclusiones

Si tanto odontólogos como protésicos dentales ponemos de nuestra parte, y tratamos de usar la correcta comunicación como herramienta de trabajo, es más que posible que consigamos unos trabajos de mayor calidad, un menor tiempo de confección, y mayor fuente de conocimientos por parte de ambos. De la misma manera, debemos ser lo suficientemente profesionales como para solicitar todo aquello que pudiésemos requerir de nuestro odontólogo para confeccionar nuestro trabajo. En muchas ocasiones es preferible solicitar impresiones nuevas, impresiones de arrastre o pruebas de bizcocho, que continuar con un trabajo que pudiese acabar en fracaso. De la misma manera que vimos nacer las tecnologías cad-cam y las de los escáneres intraorales, vendrán otras muchas a las que tendremos que adaptarnos, y cuya misión será agilizar y aumentar la precisión de nuestros trabajos. La profesión no debe estancarse en métodos arcaicos y debe seguir creciendo junto con la tecnología, que, aunque en un principio parece una misión difícil, seguramente en un futuro ayude a asegurar el éxito en muchos de nuestros trabajos.

Probablemente algún día haremos que nuestros ordenadores pasen a convertirse en una herramienta indispensable de trabajo, no solo para centralizar toda la información que se nos proporciona, sino también para comunicarse, y así lograr que nuestras relaciones profesionales sean lo más parecido al contacto directo, sin tenerlo. ●

## BIBLIOGRAFÍA

1. Diccionario Enciclopédico Larousse. Larousse Planeta.
2. **Diez Freijeiro S.** Técnicas de comunicación. La comunicación en la empresa. Ideaspropias Editorial.
3. **De Pablos C, López-Hermoso JJ, Martín-Romo S, Medina S.** Informática y comunicaciones en la empresa. ESIC Editorial.
4. Encuesta anónima realizada a once odontólogos de la provincia de Valencia.
5. **Carrillo Baracaldo JS, Álvarez Quesada C, Calatayud Sierra J, Fernández Sánchez J.** Trabajo en equipo en Odontología: la comunicación con el laboratorio dental como clave del éxito clínico. A propósito de un caso clínico de tratamiento multidisciplinar. Cien Dent 2006; 3; 2: 129-136.
6. El correo electrónico como herramienta de venta. Publicaciones Vértice, S. L.
7. **Schöttl R, Plaster U.** Transferencia de modelos y comunicación entre el odontólogo y el protésico dental. Quintessenz Zahntech. 2010; 36(4): 528-43.

