

## Trato al paciente en una consulta de calidad: ¿qué, cuándo, cómo, quién, por qué?

Matthias Stamm

Es obvio que la consulta odontológica que aspira a la excelencia debe ofrecer tanto una asistencia odontológica de alta calidad como otros servicios que pertenecen más bien al ámbito de la estética.

### Estética, cosmética, wellness, belleza

Si bien estos conceptos no necesariamente pertenecen al ámbito de la odontología, hoy día la pervivencia de las consultas se asocia inevitablemente a una oferta de servicios de ese ámbito. Si un paciente elige tales servicios, también elegirá quién se los preste.

Si bien hasta hace poco las consultas se disputaban a los pacientes de consulta privada, hoy día de lo que se trata es de adquirir a pacientes que exigen una elevada calidad. Este tipo de clientes tiene deseos cuya realización, si es necesario, sufraga con sus propios medios.

Los pacientes deben ver un contravalor en la compra del servicio que obtienen. Pero, ¿cómo puede un paciente/cliente/comprador reconocer la calidad del servicio prestado?

### El servicio a juicio del paciente

Los pacientes sólo reconocen objetivamente como buenos el 10% de los servicios prestados. El 90% restante no se corresponde con sus expectativas subjetivas: los criterios en los que basa su valoración son si se ha senti-

do bien atendido, si sus deseos han sido tenidos en cuenta y si se le ha dedicado suficiente tiempo.

Es decir, el objetivo último del equipo de la consulta debe ser el de dejar claro a todos y cada uno de los pacientes que en su consulta ellos son los profesionales más indicados para hacer realidad sus deseos. Pero, ¿cómo puede la consulta dar con los pacientes que desean recibir un buen servicio y están dispuestos a pagar por ello? Con toda seguridad, una forma eficaz de conseguirlo es que el propietario de la consulta y su equipo desarrollem su propia filosofía en el trato de todos los pacientes. La base de la misma es un tratamiento de alta calidad. Sobre dicha base, un servicio asistencial y un asesoramiento de excelente calidad pueden hacer que el paciente se decida por esa consulta y no por otra (fig.1).

### ¿Cuál es la clave del éxito de una consulta?

Debemos preguntarnos qué factores han inducido al paciente a acudir a una determinada consulta: en primer lugar, ha tenido que buscar el camino que le ha llevado a esa consulta. Cuando el paciente potencial entra por nuestra puerta ya ha realizado un largo camino (fig. 2):

- Ha tenido que superar su ansiedad
- Ha tenido que buscar el número de teléfono
- Ha solicitado una cita
- Se ha organizado para acudir a la cita
- Se ha informado de cómo llegar a la consulta
- Ha realizado un trayecto (posiblemente largo) en transporte público o en vehículo propio, tal vez ha tenido que buscar aparcamiento y ser puntual

Todos estos factores fomentan un nivel de estrés que puede llegar a ser significativo. Debemos tener todo esto en cuenta cuando vemos que el nuevo paciente cruza el umbral de la puerta de nuestra consulta.

(Quintessenz Team-Journal. 2006;36:331-5)

Correspondencia: Dr. Matthias Stamm.  
Cirujano dental. Especialidad: Implantología.  
Gemeinschaftspraxis für Zahnheilkunde.  
Dr. Cesarz und Dr. Stamm.  
Siegburger Strasse 2-4. 51491 Overath. Alemania.

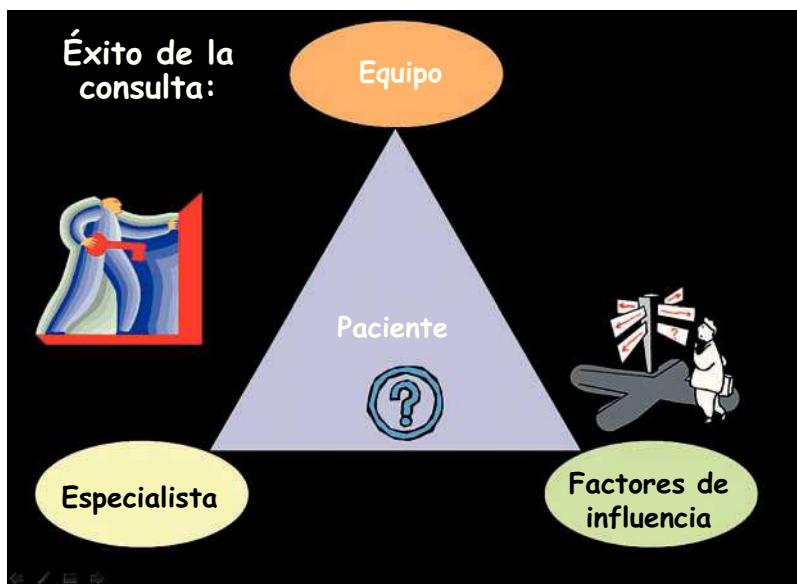


Figura 1. Existen varios factores que determinan el éxito de una consulta.



Figura 2. Preparación del paciente para acudir a la consulta.

*Es necesario evitarle al paciente una dosis mayor de estrés.*

Una forma de conseguirlo es recibirlo con amabilidad y hacer lo posible por que tenga una impresión positiva en todos los sentidos. Un espacio bien iluminado y decorado con colores agradables (fig. 3) tiene un efecto tan positivo como un trato amable y personalizado. El aroma que perciba el paciente debería ser agradable y neutro, y no el típico olor que despiden las consultas dentales. Si,

además, la butaca de la sala de espera es cómoda y el café que se le ofrece tiene un buen sabor, la primera impresión que causaremos en nuestro paciente será, con toda seguridad, buena.

*La primera impresión es la que queda.*

El equipo del odontólogo tampoco debe olvidar que un paciente que acude por primera vez a nuestra consulta ya se ha formado una opinión en la escalera, aunque no



Figura 3. La zona de recepción invita a entrar.

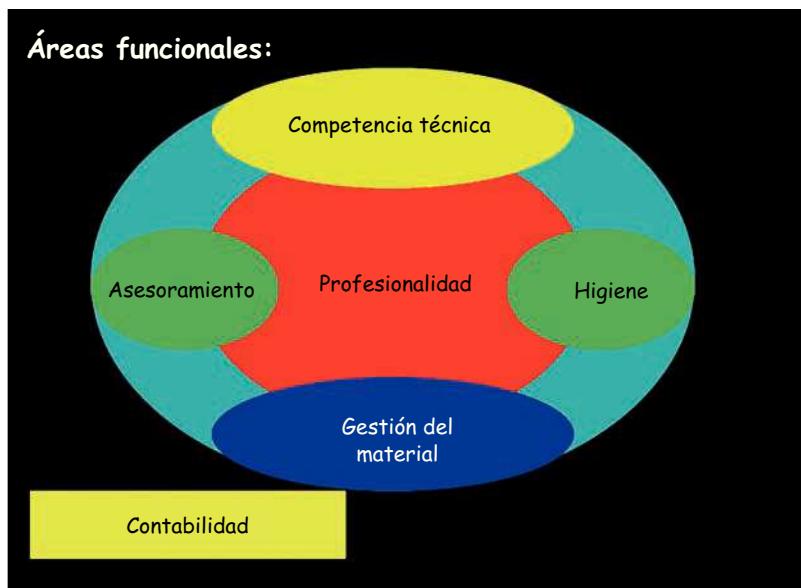


Figura 4. Funciones del personal. Es imprescindible que sea extremadamente competente.

sea consciente de ello. Ha tenido ocasión de observar el entorno del acceso a la consulta y la apariencia de las salas y del personal, si bien la impresión que estos elementos causan en él es registrada, procesada y valorada en el subconsciente. Describir cómo debe ser la atención al paciente es sencillo: debería ser idéntica a la forma en que queremos ser tratados en nuestra esfera privada. Tranquila, competente, empleando el tiempo necesario y personalizada. Estos requisitos son aplicables a la estancia completa del paciente en la consulta, desde su paso

por la sala de espera hasta la finalización del tratamiento. Si todos los miembros del equipo dominan a la perfección su área de especialidad (fig. 4), su competencia será percibida por cualquier persona externa, es decir, por cualquier paciente, proveedor o comercial que pise la consulta.

Esto es válido tanto en el ámbito de la programación de las citas como en el asesoramiento profesional o en la correcta elaboración de la factura. Un plan de tratamiento o un presupuesto descuidados, o bien una factura con



Figura 5. Las esperas prolongadas en la sala de tratamientos sin recibir atención son, cuando menos, soporíferas.



Figura 6a. Asesoramiento adecuado por parte de la empleada: preparación adecuada, en un ambiente distendido y en una sala independiente.

errores también son factores que influyen en la opinión general del paciente y que éste tiene en cuenta a la hora de valorar si la consulta es «buena o mala».

Pero si se trabaja sobre una base personalizada y el paciente tiene la sensación de recibir un valor añadido, corresponderá al mismo consumiendo más servicios. Se le transmite la sensación de que su decisión de acudir a esa consulta específica para recibir tratamiento ha sido muy acertada.

*El refuerzo de dicha sensación puede resultar en una relación duradera con el paciente.*

### *Tiempo de espera. ¿Tiempo perdido?*

El paciente puede así mismo medir la calidad del servicio de una consulta por su gestión del tiempo.

- *¿Cómo se gestiona el tiempo del paciente?*



Figura 6b. Asesoramiento por parte del odontólogo durante el tratamiento a ojos del paciente. Esta imagen puede resultar sumamente amenazadora.

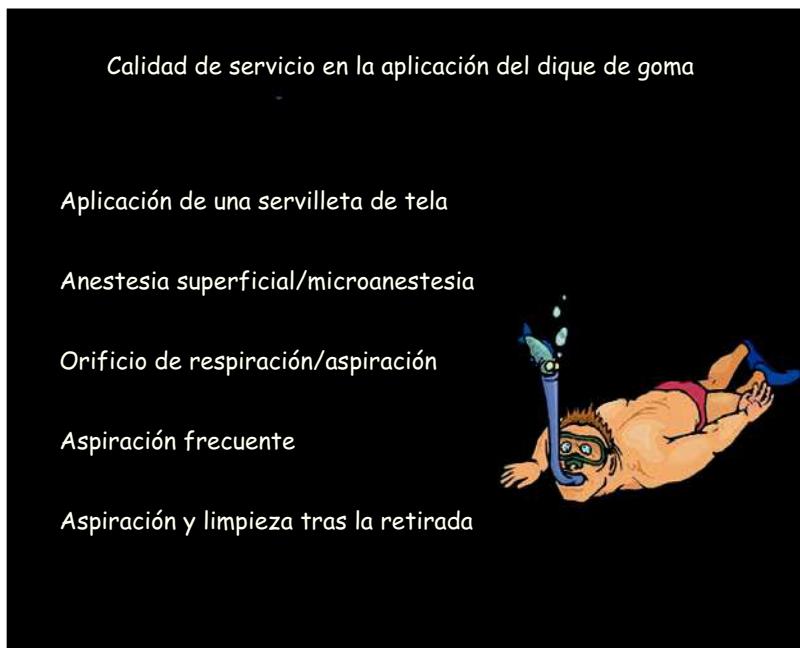


Figura 7. Posibilidades en la aplicación del dique de goma.

- ¿Se respetan las citas previas?
- ¿Debe esperar el paciente mucho tiempo innecesariamente? (fig. 5).
- ¿Es la espera agradable para el paciente?
- ¿Se le informa sobre su hora de visita y sabe cuándo

«le va a tocar», o tiene que malgastar su valioso tiempo con una espera inútil y sin información?

El paciente crítico valora todas esas preguntas. Si llega a la conclusión de que no se le da la mínima impor-

tancia a su tiempo, se molestará y perderá el interés por la consulta. Por muy bueno que sea el tratamiento. Los siguientes consejos pueden ser de gran ayuda.

### Consejos para mejorar una espera inevitable

- Informar al paciente puntualmente por teléfono (*patient standby*, si es necesario, posponer la cita)
- Ofrecer información sobre la causa y la duración de la espera
- Hacer la espera más cómoda (música, refresco)
- Ofrecer al paciente realizar otras gestiones hasta que llegue su turno
- *Importante:* el odontólogo debe comunicar inmediatamente a la recepción las posibles demoras

### Análisis de las fuentes de error

Si se analizan de forma crítica las fuentes de error de la consulta y se indaga su origen, resulta una serie de razones cuya subsanación produce una mejora inmediata de la distribución del tiempo en todos los procesos.

### La subsanación de determinados fallos mejora la gestión del tiempo

- Intervalos demasiado reducidos entre citas
- Demasiadas sesiones que se extienden más de lo previsto
- Rotación de pacientes demasiado lenta
- Reuniones demasiado largas con el paciente
- Demasiadas tareas accesorias para el odontólogo
- Demasiados pacientes que presentan dolor

### Asesoramiento

El asesoramiento al paciente constituye un área importante a la que se le debe dedicar el tiempo y la atención necesarios. Para ofrecer un asesoramiento eficaz y que invite al paciente a aceptar el tratamiento, se tendrán en cuenta las siguientes reglas básicas (figs. 6a y 6b):

- Tome al paciente en serio (incluso en cuestiones de poca importancia)
- Muestre comprensión por su situación (empatía)
- Prepárese bien y sabrá el terreno que está pisando (tenga preparada documentación personal del paciente)
- Ofrezca siempre argumentos con ventajas adicionales («Los implantes le proporcionan una sensación de

mayor estabilidad en la masticación. También beneficia a los dientes adyacentes y evita la pérdida de hueso»).

«*¿Por qué mis pacientes no se deciden nunca por la mejor opción, sino por la más barata?*»

Si se llega a plantear esta pregunta, en la mayoría de los casos no será por la falta de calidad del tratamiento o por la falta de formación. La razón de que se la plantea es que muy pocos pacientes saben lo buena que es su consulta. Sólo hay que decírselo.

### Ejemplo del dique de goma

Tomaré el ejemplo de la calidad del tratamiento endodóntico con aplicación del dique de goma:

1. No existe ninguna razón para no colocarlo.
2. Supone una mejora en los tratamientos conservadores.
3. Se puede aumentar la comodidad y la seguridad del paciente. Evita la deglución por parte del paciente de amalgama de tratamientos anteriores u otros elementos (como limas endodónticas), el contacto con sustancias cáusticas (ácidos, adhesivo dentinario, etc.) o la percepción de sabores desagradables (hipoclorito sódico,  $H_2O_2$ , etc.). Además, protege a los dientes del contacto bacteriano y los mantiene secos.
4. El paciente tiene la sensación de que el tratamiento se está realizando fuera de su cavidad oral, de su organismo, lo que le relaja notablemente.

Existen todas estas ventajas y todos los miembros del equipo lo saben. Pero el paciente, no. Y sólo podrá apreciar dichas ventajas si no se le priva de esa información.

*En resumen: se tiene que hablar con el paciente.*

Si no se hace, el paciente sólo percibirá los aspectos negativos:

1. Me faltaba el aire.
2. Las grapas me hacían daño en las encías.
3. El arco me pinchaba en la nariz.
4. Un extremo del dique de goma me daba en el ojo, etc.

Hable con su paciente; dele la oportunidad de que le entienda. Los consejos que aparecen en la figura 7 ayudan a mejorar la calidad del servicio en relación con la aplicación del dique de goma.

### *Nuevas oportunidades a través de la comunicación*

Las carencias en ámbitos como la comunicación, el asesoramiento y el compromiso de los miembros del equipo de la consulta impiden a menudo que el paciente pueda valorar de forma adecuada el saber hacer de la consulta. El máximo responsable de la misma puede abrirse muchas puertas si analiza eficazmente los fallos de comunicación y desarrolla estrategias propias. También se puede beneficiar de las posibilidades que ofrece

la preparación del paciente para que suba al tren de la odontología moderna, proporcionándole rápidamente información específica. Fomentar la creatividad para solucionar conjuntamente los diversos problemas lleva a un incremento de la conciencia de calidad, a un mayor compromiso de todos los colaboradores de la consulta y a un espíritu de equipo que revierte en capacidad de rendimiento, eficacia y en un aumento de la motivación y del disfrute en el ejercicio de la profesión y, por ende, de la productividad.