

Asesorar al paciente de forma sistematizada y orientarse a sus deseos y necesidades

Jochen Kriens, MA^a, y Nadine Büttner^b

(*Quintessenz Team-Journal*. 2007;37:183-5)

Proporcionar información y asesoramiento al paciente: una tarea imprescindible

El asesoramiento personalizado y competente al paciente es cada vez más importante en las consultas dentales modernas, puesto que existe una variedad cada vez mayor de alternativas terapéuticas en la mayoría de las indicaciones odontológicas. Este hecho y la creciente confusión del paciente generada por la transformación del sistema sanitario (Alemania) han hecho mucho más necesario ofrecer información y asesoramiento al paciente. Hace tiempo que esta tarea ha dejado de ser exclusiva del odontólogo, puesto que muchos directores de consulta están empezando a delegar en su equipo la realización de entrevistas con el paciente. Motivo suficiente para que los empleados de la consulta también se dediquen a este tema.

Con monólogos no se va a ninguna parte

Muchas entrevistas con el paciente fracasan porque tienen formato de monólogo: el profesional se esfuerza por dar el máximo de información posible y no se percató de que de esa forma está desbordando al paciente y a menudo ni siquiera cubre sus necesidades. Éste escucha y asiente de



Figura 1. Sea quien sea la persona encargada de realizar la entrevista de asesoramiento, lo más importante es que lo haga en forma de diálogo y no de monólogo. Para ello, además de aportar material gráfico, también se debe saber escuchar y valorar la reacción del paciente. (Foto: pro-Dente).

vez en cuando con la cabeza, pero al final de la entrevista no siempre se decide por el tratamiento propuesto.

El diálogo le llevará un poco más lejos

El asesoramiento eficaz tiene formato de diálogo: mediante una serie de preguntas bien estructuradas se pueden conocer los deseos y las necesidades del paciente. Escuchándolo de forma activa nos aseguraremos de que la información no le pasa desapercibida y de que le ofrecemos un tratamiento que cumple sus expectativas personales. Además, el interés que el profesional muestra al paciente haciéndole preguntas y escuchándolo fomenta la confian-

^aDirector de prensa y relaciones públicas. Asesor RR. PP. New Image Dental GmbH. Alemania.

^bFormadora de personal de consulta y Directora del equipo de formación «Profi-Praxis». New Image Dental GmbH. Alemania.

Correspondencia: Jochen Kriens.
New Image Dental-Agencia de marketing para consultas dentales.
Mainzer Strasse 5, 55232 Alzey, Alemania.
Correo electrónico: zentrale@new-image-dental.de

za de éste y hace que se muestre más receptivo ante el tratamiento que se le ofrece.

Cómo destacar las ventajas de los tratamientos con recargo

Si se desea convencer al paciente de las ventajas que tienen determinados tratamientos, es importante que dichas ventajas se ajusten a él. Es decir, sólo deberán resaltarse las cualidades de un tratamiento que sean especialmente relevantes para el paciente en cuestión. He aquí algunos ejemplos de cómo presentar las ventajas de distintos tratamientos:

a) El inlay de cerámica

- Larga duración
- Color dental, estético
- Biocompatible
- Antialérgico

b) El implante

- Larga duración
- Alto valor estético
- Posee las propiedades de los dientes naturales
- Máxima comodidad en la masticación
- Alta calidad de vida
- Aumento de la autoconfianza

c) La limpieza dental profesional

- Control periódico del estado de salud de los dientes
- Prevención específica
- Evita la aparición de enfermedades y el consiguiente gasto provocado por el tratamiento
- Limpieza, cuidado y una sensación agradable en la boca

Empezar por el principio: averiguar los deseos y las necesidades del paciente

Tras una introducción general mencionando las ventajas objetivas citadas se puede pasar a profundizar en las preferencias del paciente. Para ello resulta especialmente importante obtener la información necesaria a fin de ofrecer al paciente el tratamiento más adecuado para él. La solución ideal es aquella que satisface sus deseos o que se acerca más a ellos.

En una conversación sobre prótesis dentales se podrían formular estas preguntas:

- ¿Qué requisitos debe cumplir el tratamiento?
- ¿Qué es lo que más valora?
- En el tratamiento, ¿qué es lo más importante?
- ¿Qué entiende exactamente por un buen aspecto?
- ¿Qué entiende por comodidad en la función?
- ¿Qué significa para usted larga durabilidad?
- ¿Es importante para usted que una prótesis dental sea biocompatible?
 - ¿La prótesis dental debe proteger la sustancia dentaria sana?
 - ¿Es importante para usted que la prótesis dental pase desapercibida cuando abra la boca?
 - ¿Es importante para usted que la prótesis se ajuste bien?
 - ¿Desea una solución satisfactoria a largo plazo?

En una conversación sobre las alternativas para una obturación se podrían formular las siguientes preguntas:

- ¿Qué requisitos debe cumplir el tratamiento?
- ¿Qué entiende exactamente por un buen aspecto?
- ¿Qué significa para usted larga durabilidad?
- ¿Es importante para usted que una prótesis dental sea biocompatible?
 - ¿Es importante para usted que el inlay pase desapercibido cuando abra la boca?

En una conversación sobre profilaxis, las preguntas podrían ser:

- ¿Cuál ha sido su experiencia con la profilaxis hasta el momento? (Saber qué conocimientos tiene el paciente sobre el tema)
- ¿Da importancia a una limpieza profesional periódica de sus dientes?
 - ¿Es importante para usted que un higienista controle periódicamente el estado de salud de sus dientes?
 - ¿La prevención específica es importante para usted?
 - ¿Desea evitar la aparición de enfermedades y el consiguiente gasto provocado por el tratamiento?
 - ¿Qué significan para usted la limpieza, el cuidado y una sensación agradable en la boca?

Parte central de la entrevista

Las respuestas que el paciente da a estas preguntas sirven para que, a continuación, la persona que le asesora proponga una solución a medida. Sin embargo, antes de exponer la propuesta en cuestión, hacia la mitad de la entrevista es importante que el propio paciente confirme la información ofrecida hasta el momento. Para ello, es más

conveniente formular preguntas cerradas, que el interlocutor sólo puede responder con un «sí» o un «no». Puede preguntarse, por ejemplo: «Si le he entendido bien, ¿para usted son muy importantes la estética, la durabilidad y la compatibilidad del material?». Con la confirmación de esta pregunta el paciente le proporciona los argumentos que usted necesita para fundamentar la recomendación de un tratamiento determinado.

La fase decisiva: el balance

El objetivo de la entrevista es extraer una conclusión concreta, puesto que de lo contrario será necesario empezar de nuevo en la próxima cita. El asesor debe intentar que el paciente se muestre conforme con el tratamiento previsto, pero sin llegar a apremiarle. Es decir, el paciente debe poder decidir con toda libertad, de lo contrario se corre el riesgo de que se sienta presionado y se retracte. Naturalmente, también puede darse el caso de que, tras la entrevista, el paciente pida un poco más de tiempo para reflexionar con tranquilidad sobre la oferta. Para no dejar de influir positivamente en su decisión, se le deberá proporcionar material informativo y fijar una fecha para la próxima cita o llamada telefónica en la que el paciente comunicará su decisión al asesor o al odontólogo.

Costes

La cuestión de los costes tiene una importancia especial, sobre todo si el seguro médico privado no cubre el tratamiento acordado. Al inicio de la entrevista ya debería mencionarse el tema del coste con el fin de averiguar si el paciente está en principio dispuesto a pagar él mismo el tratamiento que desea recibir. Una vez se ha decidido el tratamiento a instaurar, se puede hablar de los costes más concretamente. Se pueden ofrecer diversas modalida-

des de financiación (por ejemplo, mediante entidades colaboradoras), pero en ningún caso una rebaja del precio. Muchas veces, la variante supuestamente más cara resulta a la larga la más económica.

Condiciones óptimas para la entrevista

El éxito de la entrevista depende también de factores externos y de ciertas condiciones que se deben cumplir antes y durante la misma. Una de las condiciones más importantes es crear un ambiente de confianza y seguridad emocional. Los elementos necesarios para ello son:

- Tranquilidad
- Una sala independiente
- Disponer de tiempo suficiente

Además, durante la entrevista se puede ilustrar la información facilitada con fotografías, vídeos y folletos informativos. La comparación por medio de fotografías permite ilustrar claramente los resultados que se pueden alcanzar con las distintas opciones terapéuticas.

Conclusión

Dada su complejidad, el asesoramiento integral y competente del paciente constituye sin duda alguna un gran reto. Pero llevarlo a cabo de forma eficaz es indispensable para el éxito de la consulta, sobre todo teniendo en cuenta la creciente privatización del sector odontológico. En la entrevista es importante resaltar siempre las ventajas del tratamiento: el paciente sólo se decidirá por un tratamiento concreto si se le han expuesto sus ventajas de forma convincente.

Puede solicitar a New Image Dental una lista de comprobación sobre el tema «Asesoramiento al paciente».