

## Código de conducta para consultas dentales (II): cómo tratar al paciente

Sybille David

El primer artículo de esta serie abordaba la forma correcta de atender el teléfono en una consulta dental. El presente artículo se centra en la forma correcta de atender a los pacientes una vez han llegado a la consulta.

### La recepción

Las recepciones de la mayoría de las consultas dentales de hoy suelen aglutinar funciones administrativas, de atención telefónica y de bienvenida a los clientes. La actividad que se registra en este espacio suele ser, por tanto, frenética, lo cual no sólo supone un estrés para las recepcionistas a la hora de realizar su trabajo sino también para los pacientes que intentan que se les atienda. Asegúrese por tanto de que la recepción no se convierte en un lugar de reunión para las compañeras que en ese momento no tienen nada que hacer. Por muy agradable que sea hacer una pequeña pausa y salir a hablar con las compañeras de recepción, este tipo de conversaciones privadas deben desarrollarse en la sala común o sala del café, lejos de la zona de recepción y atención de los pacientes.

La recepción transmite al paciente la primera impresión de su consulta. Póngase un día en la piel del paciente, entre en la consulta y quédese un rato en recepción. ¿Qué impresiones tiene? ¿Qué ve, qué huele, qué oye?

¿Entra en un espacio luminoso, agradable y ordenado?  
¿Lo primero que se encuentra es la sonrisa amable de la

recepcionista? O, por el contrario, ¿se encuentra en medio de una especie de pasadizo estrecho y oscuro, con plantas medio secas o flores de plástico como las que se llevaban hace una eternidad?

Puede que sí, o puede que no, y puede que se esté preguntando: «Vale, muy bien, pero ¿qué tendrá esto que ver con la forma en que trato a los pacientes?». Dentro de un código de conducta se incluyen todos los procesos de la consulta en los que se interactúa con el paciente. La imagen que proyectan sus instalaciones, muy especialmente la recepción, condicionan la primera impresión que el cliente tiene de su consulta y, por consiguiente, de la calidad y profesionalidad de su trabajo.

### *Recepción profesional*

La recepción ideal es un espacio luminoso y cálido que de ningún modo huele a consulta médica y en el que suena una agradable música de fondo o se oye el canto de los pájaros a través de una ventana abierta.

Como empleada de recepción, establezca contacto visual con el paciente en el momento en que éste entra en la consulta, sonríale amablemente y saludelo llamándolo por su nombre (siempre que se acuerde claramente de él). Si quiere mejorar todavía más la atención, levántese y vaya al encuentro del paciente, déle la mano (cuidado con la higiene), coja su abrigo y acompañele a la sala de espera. Si un paciente es recibido de este modo tan profesional, la primera impresión que tendrá de la consulta será extremadamente buena, lo cual repercutirá también muy positivamente en la relación a largo plazo de dicho paciente con su consulta.

---

Correspondencia: S. David.  
Zahnärztliche Praxisberatung.  
Rathausstrasse 5, 64521 Gross-Gerau, Alemania.  
Correo electrónico: sybille\_david@web.de



**Figura 1.** La recepción transmite al paciente la primera impresión de la consulta.<sup>1</sup>

### **Tramitación de la documentación del paciente, tarjeta de la mutua, etc.**

- Los pacientes no deben esperar excesivamente en recepción mientras se realizan las gestiones oportunas. Por ello es necesario que el personal encargado optimice sus procesos de gestión de forma continua. Recopile toda la documentación necesaria del paciente y acompañe a la sala de espera o indíquelo que puede esperar cómodamente en ella. Recomiéndele alguna de las revistas o periódicos disponibles en la sala de espera, por ejemplo: «Sra. Cánovas, acaba de llegar el último número de la revista 'Jardinería fácil', se lo recomiendo» o «Sr. Pérez, mientras espera, quizás pueda interesarle la revista de informática X2Y que encontrará en la sala de espera».

- Una vez acomodado el paciente, puede tramitar con tranquilidad toda la documentación y devolverla al paciente cuando termine. Para no perder ningún papel es recomendable poner todos los documentos en una carpeta.

### **Máxima discreción**

A veces, es inevitable tener que formular preguntas de carácter personal a un paciente en presencia de otros pacientes. En estos casos, sin embargo, debe actuar con la máxima discreción y profesionalidad.

- No haga preguntas ni comentarios de carácter personal en voz alta en la recepción, como por ejemplo: «Sra. Ló-

pez, su prótesis ya está lista» o «Sr. Ferrer, está de suerte, su mutua le va a abonar buena parte de la factura».

A veces puede resultar difícil mantener estas conversaciones en privado, sobre todo cuando la recepción y la sala de espera conforman un único espacio diáfano, pero aún así debería intentar que fueran lo más discretas posible o, mejor, que se desarrollaran en el despacho de consulta.

Si la recepción y la sala de espera están separadas por una puerta, ésta debe estar siempre cerrada.

Tenga en cuenta que la protección de datos forma parte integrante de la gestión de la calidad y que no es algo voluntario sino una obligación de cara a garantizar la protección del consumidor.

### **Nuevos pacientes**

Los pacientes que acuden a la consulta por primera vez esperan un trato exquisito. Aunque este paciente nuevo venga por recomendación de un amigo o familiar que ha quedado satisfecho, es muy importante que le reciba y le atienda de manera impecable. Active todos sus conocimientos y recursos para conseguir que el nuevo paciente, por muy exigente que sea, quede impresionado con la excelencia de servicio.

Naturalmente, todo lo mencionado acerca del trato y de la recepción de pacientes es también aplicable a nuevos pacientes. Una educación exquisita y un alto grado de discreción son dos elementos fundamentales en este contexto.



**Figura 2.** Una sala aparte para asesorar a los pacientes garantiza discreción, un ambiente relajado y una comunicación eficaz.<sup>2</sup>

En caso oportuno puede ayudar al paciente nuevo a cumplimentar el cuestionario anamnéstico, siempre y cuando esté asegurada la debida confidencialidad. Lo mejor es hacer pasar al paciente nuevo a un despacho de consulta, una sala de tratamiento que esté libre u otro lugar que ofrezca la misma privacidad para clarificar las cuestiones sobre su salud y otras formalidades.

Póngase de nuevo en la piel del paciente y reflexione acerca de cómo se sentiría, por ejemplo, si en la consulta del ginecólogo la enfermera le preguntara detalles íntimos de su dolencia en voz alta y en presencia de otros pacientes.

En el día a día hay muchas situaciones en las que por desgracia se actúa sin muchos miramientos, pero en una consulta dental profesional esto no puede suceder nunca.

### *Gestión de la agenda*

«Sra. Rico, tiene que volver el jueves» o «Sra. Rico, el doctor quisiera volverla a ver el jueves. ¿Le va bien hacia las cinco?».

«No tenemos ninguna hora libre hasta noviembre, así que tendrá que esperar hasta entonces» o «Sr. Ortiz, la siguiente fase del tratamiento la podemos empezar en noviembre. Le voy a dar las tres citas necesarias de forma seguida para que podamos acabar el tratamiento antes de las Navidades. ¿Le parece bien?».

«Venga ahora si lo desea, aunque tardaremos en atenderle» o «Lamento que haya pasado la noche con estos dolores. Si quiere venir ahora mismo, no hay problema, le atenderemos a la mayor brevedad posible. Si viene ha-

cia las doce y media, sin embargo, no tendrá que esperar mucho».

No siempre es fácil dar una cita para una fecha u hora poco conveniente. Los pacientes quieren siempre que se les atienda con rapidez aunque no haya ningún tipo de urgencia. En el caso del dentista, lo único que desea el paciente es «quitárselo de encima cuanto antes», algo perfectamente comprensible, aunque no siempre posible. Muchas consultas tienen la agenda ocupada durante semanas, algunas incluso durante meses, por lo que no pueden ofrecer a sus pacientes citas «atractivas».

A la hora de dar una cita poco conveniente, debe elegir muy bien las palabras que utilizará para transmitir la información, ya que de ellas depende que el cliente reciba el mensaje de forma negativa o positiva. Dado que la comunicación se basa fundamentalmente en aspectos emocionales, conseguirá mejores resultados si por norma utiliza palabras que tengan connotaciones positivas.

### **Cuando el paciente no acude a la cita**

Que un paciente no acuda a una cita sin avisar es algo realmente molesto, por lo que lo mejor es dejar las cosas claras desde el principio. Algunas consultas aplican una estrategia similar a la que sigue un árbitro de fútbol. La primera vez que un paciente se salta una visita sin justificación alguna se le enseña la tarjeta amarilla y se le da una nueva oportunidad: «Sra. Martínez, el martes pasado la estuvimos esperando pero no vino. Dado que no sabíamos que no vendría, no pudimos dar su hora de visita

a otros pacientes que llevan tiempo esperando una cita y que hubieran estado muy contentos de poder aprovechar la suya. Puesto que nuestra consulta sólo puede ser puntual si nuestros pacientes también lo son, le rogamos que de aquí en adelante anule sus citas con un día de antelación como mínimo. Le estaremos muy agradecidos». Si el paciente falta de nuevo a una visita, se le enseña la tarjeta roja, es decir, se le expulsa: «Sra. Martínez, es la segunda vez que se salta una cita sin avisar. Nuestra consulta trabaja con un sistema de gestión de citas muy eficaz y fiable para atender a nuestros pacientes de forma satisfactoria. La confianza entre la consulta y sus pacientes es imprescindible para que este sistema funcione. El doctor/la doctora opina que, en su caso, esta base de confianza se ha roto debido a sus repetidas ausencias y le ruega que no solicite ninguna cita más. Espero que comprenda nuestra postura».

Quizás esta forma de proceder le parezca muy radical, pero tiene la ventaja de eliminar o por lo menos limitar el número de pacientes poco cumplidores. Si posee las técnicas y herramientas comunicativas necesarias podrá gestionar esta difícil tarea con confianza y con éxito para la consulta (naturalmente siempre de conformidad con su jefe/jefa).

### Gestión eficaz de los retrasos

A los pacientes no les gusta nada esperar. Y si es en el dentista, todavía menos. Una espera demasiado larga puede afectar al grado de colaboración del paciente, provocándole más impaciencia y una mayor sensibilidad al dolor. Si la visita comienza con retraso, la predisposición del paciente a aceptar el tratamiento puede ser bastante peor. Si a pesar de todo una visita se retrasa, la situación debe manejarse de forma ágil y con la máxima satisfacción para el paciente. Si el equipo ve que el tratamiento en curso se va a prolongar más de lo previsto, debe informar inmediatamente al personal de recepción para que éste lo pueda comunicar sin dilación al paciente. ¿Cómo debe hacerlo? Le indica el tiempo que previsiblemente va a tener que esperar hasta que le atiendan. No empiece a dar rodeos ni excusas para comunicarle el retraso; vaya directamente a los hechos: «Sr. Rojo, el doctor me acaba de comunicar que la visita que está atendiendo ahora le llevará unos veinte minutos más. Podremos hacerle pasar en unos treinta minutos. Le pido mil disculpas. ¿Puede esperar o quiere que le demos hora para otro día?». Si el paciente decide esperar, tenga en cuenta que todas las citas subsiguientes se retrasarán 20-30 minutos. Esto significa que debe informar también

al resto de pacientes acerca del retraso y, si así lo desean, retrasarles o cambiarles la cita para que no tengan que esperar. No deje que se acumulen pacientes y que todos sufran el retraso inicial porque en lugar de un paciente molesto tendrá diez. Dé a los pacientes la oportunidad de acudir más tarde a la visita, u otro día; pídales, eso sí, que sean puntuales. Los retrasos son el pan de cada día en las consultas médicas. La gestión de estos retrasos tiene una repercusión directa tanto en la organización de la consulta como en la satisfacción de los clientes, por lo que debería formar parte integrante de su sistema de gestión de la calidad. Si un paciente no desea esperar, obviamente no se le puede dar una nueva cita al cabo de tres meses. La cita tiene que ser posible al cabo de unos pocos días, aunque para ello deba cambiar de día a otro paciente. Este procedimiento es de obligado cumplimiento para una consulta profesional orientada al paciente y a la excelencia de servicio. Naturalmente, el paciente que prefiere no esperar y cambiar la hora de visita no deberá esperar ni un minuto cuando acuda a esa nueva cita. Para que no se nos olvide, esta circunstancia debe quedar debidamente anotada tanto en la agenda como en la ficha del paciente. Si le da la opción al paciente de esperar o de acudir en otro momento, puede estar seguro de que los retrasos o cambios no influirán negativamente en su nivel de satisfacción con la consulta.

### *La recepción: lugar de reunión*

A menudo, la recepción se convierte en el lugar en el que confluyen odontólogos, empleados y pacientes. Y a menudo no sólo se desarrollan en ella conversaciones relacionadas con el trabajo, sino que en algunos casos se crea un auténtico ambiente de fiesta bastante desagradable para los pacientes que impide a su vez que el personal de recepción realice bien su trabajo. La jornada es larga y tiene que haber momentos para todo, también para intercambiar impresiones, comentarios y risas con los compañeros. Pero no en recepción.

La recepción es un lugar de trabajo en el que, como todos, no puede haber distracciones e interrupciones constantes. Las charlas y los momentos de distensión con los compañeros tienen que desarrollarse durante las pausas, en la sala de personal, nunca en recepción. Los pacientes no tienen por qué enterarse de los cotilleos o bromas que pueda haber entre el personal.

Si usted forma parte del equipo de recepción, pida a sus compañeros que busquen otro lugar para tomarse el café y charlar. Su jefe y los pacientes se lo agradecerán.

## La recepción: la primera impresión es la que queda

La recepción es el primer lugar que sus pacientes ven cuando entran en la consulta. ¿Qué imagen ofrece? ¿Montañas de historiales, papeles llenos de anotaciones y garabatos encima de la mesa, un teléfono sucio, polvo y un montón de baratijas inútiles al lado de una taza de café del día anterior? La profesionalidad y la excelencia de servicio empiezan en la recepción. Los pacientes valoran la calidad de la consulta también en base a factores no relacionados directamente con el tratamiento, como la limpieza y el orden. ¿Y dónde mejor que en recepción para valorar estos factores, mientras uno espera y mira desenfadadamente a su alrededor? Esa primera impresión es la que permanece en el subconsciente del paciente, y es la que cuenta. Mantener la mesa y el mostrador limpios y ordenados es una de las tareas obligatorias diarias de recepción.

### *Música, radio u otros medios*

¿La consulta tiene todo el día la radio encendida? ¿Tienen los pacientes el dudoso placer de poder disfrutar de los anuncios, informaciones de tráfico, partes meteorológicos y jingles publicitarios que emiten constantemente las emisoras? Muchas consultas no saben muy bien si la música crea un ambiente más agradable o, por el contrario, molesta. Sin duda, el personal de la consulta tiene que determinar si la radio es un elemento positivo o no, pero también es importante saber qué opinan los clientes al respecto. Que los empleados puedan escuchar sus canciones favoritas o seguir con interés concursos o programas puede contribuir a que trabajen más a gusto.

Pero no sabemos si el paciente también se va a sentir más a gusto escuchando la radio. Está demostrado que muchos de ellos prefieren escuchar música tranquila de fondo que les ayude a relajarse antes de entrar a la sala de tratamiento.

Por esa razón muchas consultas ponen su propia música, para lo que se sirven de internet o de un CD. Para que la música no acabe siendo tediosa, naturalmente, no basta con tener dos o tres CD y ponerlos uno detrás de otro: debe tenerse una amplia y variada selección musical que pueda contentar a una gran mayoría de pacientes y que pueda reproducirse sin interrupciones publicitarias, boletines meteorológicos y otras informaciones superfluas.

### *TV y DVD*

Poner una emisora de noticias o una televisión en la sala de espera son también dos buenas opciones para hacer la espera del paciente más agradable. En el caso de la televisión, no obstante, es importante fijar el volumen y los canales adecuados.

Los documentales de animales y naturaleza son en este sentido una apuesta prácticamente segura. Algunas consultas quitan el volumen y sólo dejan las imágenes. ¿Es una buena opción? Quizás antes que eso podrían utilizarse auriculares de infrarrojos, sin cable, para que los pacientes que deseen escuchar el sonido puedan hacerlo sin molestar a otros pacientes que, por ejemplo, prefieran leer.

### **Consejo profesional:**

Si el tratamiento es largo y pesado, puede sorprender gratamente al paciente proporcionándole un mp3 con su música preferida. De este modo, la sesión será mucho más llevadera y el paciente le estará eternamente agradecido. Pregunte al paciente qué música le gusta escuchar para poder grabarla en el mp3 para la próxima visita.

### **Bibliografía e imágenes**

1. Roth T, Waschke J. Frische Ideen für die Zahnarztpraxis. Quintessenz Team-Journal 38(2008)411-413.
2. Stamm M. Umgangsformen in der Erste-Klasse-Praxis. Wann, Was, Wie, Wo, Warum? Quintessenz Team-Journal 36(2006)331-335.