

# Relación odontólogo /paciente: aspectos a considerar

AREA TEMÁTICA: Odontología Clínica

## Resumen

La relación clínica entre el paciente y el odontólogo es compleja. Los componentes de esta relación clínica son: la situación, el status y roles de cada uno de los componentes, la comunicación y la actitud del profesional y la del paciente. En la relación clínica el profesional debe traducir e interpretar todos los síntomas de la enfermedad del paciente y lo hace a través de la mirada, resultado de su formación profesional y de su capacidad humana para comprender y acompañar al paciente.

Palabras clave:

Relación odontólogo/paciente; relación clínica

## Abstract

The clinic relationship between patient and dentist is complex. The components in this clinic relationship are: the situation, the status and roles of each one of the components, the communication and the professional and patient's attitude. In the clinic relationship the professional must translate and interpretate all the symptoms of the patient's illness and he does it through his sight, a result of his vocational training and human capacity for the comprehension and accompany of the patient.

Key Words:

dentist-patient relationship; clinical relationship

## Introducción

La relación odontólogo / paciente se encuadra dentro de la relación usuario sanitario (RUS). Es una relación clínica que tiene lugar entre una persona que considera que su salud está amenazada y un profesional sanitario (8).

Los componentes de esta relación clínica son: la situación, status y roles de cada uno de los componentes, la comunicación y la actitud del profesional y la del paciente (8). Abordaremos estos aspectos a la luz de la bibliografía y aportaremos unas reflexiones finales.

Autores: Giaquinta, María de los Ángeles 1, Samar, María Elena 2, Follari, Roberto 3, Pascucci, Jorge 4, Vives, Narcís 5

1 Profesora Adjunta Módulo de Periodontología, Facultad de Odontología Universidad Nacional de Cuyo

2 Profesora Titular del Departamento de Biología Bucal, Facultad de Odontología, Universidad Nacional de Córdoba

3 Profesor Titular de Epistemología de las Ciencias Sociales. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional de Cuyo

4 Profesor Titular Módulo de Periodontología, Facultad de Odontología Universidad Nacional de Cuyo

5 Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Barcelona. Licenciado en Filología Catalana por la Universidad de Barcelona.

Dirección: San Martín 788, 5507 Luján de Cuyo. Mendoza.

República Argentina

E-mail: [seminarioperio@edebedigital.com](mailto:seminarioperio@edebedigital.com)

*Nota: este trabajo es parte de la tesis doctoral de la Mgter. María de los Ángeles Giaquinta*

## Desarrollo

La relación odontólogo / paciente, relación bipersonal, presenta distintos componentes:

### • La situación

La situación odontológica comprende dos momentos: la entrevista personal y la atención odontológica propiamente dicha. La entrevista personal se realiza previamente para recaudar datos y conocer al paciente.

La entrevista del profesional con el paciente es crucial. La figura principal es el motivo de la consulta (la enfermedad del paciente) y el fondo es el local o ambiente donde se lleva a cabo. Debe realizarse en un escritorio o espacio físico, donde el paciente y el odontólogo se encuentran en igualdad de condiciones: pueden mirarse de frente para mantener una comunicación adecuada (8).

El objetivo de esta entrevista es escuchar al paciente, comprenderlo y aprender sobre las experiencias previas del mismo. La similitud de las preferencias del paciente y el profesional deben ser consideradas como una variable crítica para comprender cómo la experiencia de interacción es trasladada a la conducta del paciente (13).

En la relación clínica se dan dos instancias o momentos: uno de ellos es el interpersonal, donde el paciente y el profesional establecen comunicación y el otro momento es de tipo técnico, en el cual el profesional aplica sus conocimientos científicos y habilidades técnicas para llegar al diagnóstico y realizar tratamientos diversos (2).

### • Status y roles de cada uno de los componentes de la relación:

Se consideran en función de la sociedad y de la enfermedad. En el rol social de enfermo, el paciente tiene derecho a ser ayudado por su familia, por las instituciones laborales a las que está afiliado y por la sociedad. El profesional de la salud asume un rol social que implica la capacitación para efectuar el diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad del paciente. Su actividad no puede ser discriminativa y su accionar debe ser siempre con la misma dedicación y eficiencia

en cualquier institución y con cualquier paciente. Su rol le impone una neutralidad afectiva alejada del autoritarismo y procurar sostenerse en actitudes altruistas y desinteresadas (8).

- **Comunicación:**

La comunicación interpersonal es el contacto verbal y no verbal que se establece entre dos o más personas con intercambio humano de información, ideas, actitudes y emociones (7).

La comunicación humana constituye un sistema gestual, de actitud y de comportamiento. Es un proceso permanente de elaboración y de producción de sentido a dos niveles. Una buena parte del aprendizaje de los términos lingüísticos no se puede realizar sin el acompañamiento paralingüístico que el sentido siempre requiere (9).

Watzlawick (12) plantea las propiedades de la comunicación a modo de axiomas:

- Es imposible no comunicarse.
- Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y otro relacional.
- Los seres humanos se comunican digital y analógicamente. El canal digital es el lenguaje oral y escrito. El canal analógico se refiere a lo paralingüístico: tono de voz, gestos, postura del cuerpo, movimientos, vestimenta, entre otros.
- Los intercambios que se producen en una comunicación son simétricos o complementarios, dependiendo de si estén basados en una condición de relativa igualdad o en una asimetría.

Una comunicación libre por parte del profesional facilitará la información que se solicita al paciente. La comunicación interpersonal en la relación odontólogo / paciente es un elemento importante para establecer la alianza terapeuta / paciente, tendiente a ganar la confianza del paciente hacia el profesional y la obtención de la mayor información otorgada por el profesional, del paciente. La comunicación entre ambos actores se dirige hacia la comprensión, por parte del paciente, de su propia enfermedad y con la finalidad de que se involucre en la cooperación con el tratamiento odontológico y en la prevención de futuras enfermedades (7).

La comunicación ejerce un impacto durante el encuentro odontólogo / paciente y se necesita desarrollar un sistema de análisis de la interacción, seguro y válido para la comunicación odontólogo / paciente (11).

La comunicación interpersonal en la práctica profesional se debe encuadrar dentro de los principios de la bioética.

El principal problema ético, en este caso, lo constituye cómo humanizar la relación entre el profesional, quien posee los conocimientos profesionales del caso, y el paciente, ser humano en condición frágil y angustiada, quien padece una enfermedad que afecta su integridad.

Para ello se consideran los tres principios fundamentales de la bioética: beneficencia - no maleficencia que obliga al profesional de la salud a poner el máximo empeño en atender al paciente y a hacer cuanto pueda para mejorar su salud; principio de autonomía asumiendo la libertad y el respeto en sus decisiones vitales básicas y el principio de justicia o equidad que no significa tratar a todos los pacientes de la misma forma exactamente, pero sí que tengan acceso a los servicios de salud adecuados, dignos y básicos en condiciones equitativas (1,10).

- **Actitud del profesional**

La personalidad del profesional, su rol en la situación interpersonal, la comunicación, entre otras cosas, integran su actitud en esta situación. La delicadeza, el afecto, la firmeza, el uso de autoridad deben ser manejados convenientemente por el profesional. Cuando la conversación está bien dirigida, no hay tema del que no sea posible hablar con el paciente. Otro aspecto es la sinceridad del profesional, que debe ser sinceridad consigo mismo, para con el rol que desempeña y la función que está cumpliendo (8).

La conducta socioemocional del profesional (atención y franqueza en la comunicación) como también su accesibilidad, tienden a influir en las decisiones del paciente para continuar la relación profesional-paciente (4).

En investigaciones llevadas a cabo en sesiones odontológicas de restauraciones, los pacientes calificaron significativamente mejor a los odontólogos que interactuaron en mayor modo con ellos (6).

Por otro lado, en un estudio realizado en 250 pacientes, se determinó que la empatía del odontólogo y su capacidad comunicativa se correlacionaron con el grado de satisfacción de los pacientes (3).

## **La relación clínica**

Dentro de la relación profesional / paciente, todos los aspectos se desplazan hacia el paciente, hacia los síntomas subjetivos. Estos son, para el profesional, como una caja negra, pues definen "el mundo de los objetos por conocer". Existe una relación, un vínculo entre el saber y el sufrimiento. Y esta relación se asegura a través de varios caminos, uno de ellos es la permeabilidad de las imaginaciones. El profesional debe traducir, interpretar, decodificar diferentes aspectos del paciente: la enfermedad en el cuerpo, sus tensiones, sus quemaduras, el mundo interno. Las imágenes del dolor se distribuyen en la zona de entrecruzamiento del cuerpo y la mirada del profesional. El profesional debe descifrar e interpretar lo subjetivo del paciente, no solamente los signos visibles de la enfermedad (5).

Profesional y paciente están cada vez más próximos y vinculados: el profesional por una mirada que penetra, y el paciente por el conjunto de cualidades que muestran y ocultan las formas de la enfermedad. La mirada es el vínculo, el soporte que permite aparecer a la verdad (5).

## Conclusiones

La relación odontólogo / paciente tiene componentes que deben tenerse en cuenta, tanto en la formación del profesional como en la consideración del paciente como persona.

La situación odontológica, donde se pone de relevancia la entrevista y el ambiente donde se lleva a cabo, son de importancia para lograr que el paciente se involucre en el tratamiento y coopere con él.

El status y los roles del odontólogo y del paciente aparecen en función de la sociedad y de la enfermedad.

Los aspectos de la comunicación humana y la bioética ejercen influencia en las actitudes y el comportamiento.

La actitud del profesional está vinculada con el grado de cooperación del paciente, aún cuando debe tratar de colaborar a mejorarla.

Finalmente, la relación clínica es mucho más que el mero acto de llegar a un diagnóstico y establecer el tratamiento adecuado al paciente. El ejercicio de la mirada profesional ejerce el acercamiento mutuo.

## Bibliografía

1. Beauchamp TL, Childress JF. Principios de ética médica. Editorial Masson. 1999. Barcelona.
2. Borrell F. La entrevista clínica. Generalidades. En: Borrell i Carrió F. Manual de entrevista clínica para la Atención Primaria de la Salud. Ediciones Doyma. Barcelona. 1989. Pág 2-27.
3. Corah N, O'Shea R, Bissell G, et. Al. The dentist-patient relationship: perceived dentist behaviors that reduce patient anxiety and increase satisfaction. J Am Dent Assoc 1988. 116 (1): 73-76.
4. DiMatteo M, Prince L, Taranta A. Patients' perceptions of physicians' behavior: determinants of patient commitment to the therapeutic relationship. J Commun Health 1979. 4 (4): 280-290.
5. Foucault M. El nacimiento de la clínica: una arqueología de la mirada médica. Ed. Siglo XXI. Buenos Aires. 2003.
6. Gale E, Carlsson S, Eriksson A et al. Effects of dentists' behavior on patients' attitudes. J Am Assoc 1984. 109 (3): 444-446.
7. Gallar M. La comunicación en el ámbito sanitario. En: Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente. Thomson Paraninfo. Madrid 2002 pp. 25-56.
8. Insúa J. Personalidad y conducta. En: Psicología médica. López Libreros Editores. Buenos Aires 1981 pp. 147-152.
9. Mucchielli, A. Las formas de la comunicación interpersonal. En: Psicología de la comunicación. Paidós. 1998 Barcelona.
10. Sass HM. La bioética: fundamentos filosóficos y aplicación. En: Bioética: temas y perspectiva. OPS, Washington 1990 pp. 18-24.
11. Sondell K, Soderfeldt B. Dentist-patient communication: a review of relevant models. Acta Odontol Scand 1997. 55 (2): 116-126.
12. Watzlawick P et al. Une logique de la communication. Seuil 1974, pag. 46.
13. Zimmerman RS. The dental appointment and patient behavior. Differences in patient and practitioner preferences, patient satisfaction, and adherence. Med Care 1988 26 (4): 403-414.