



Dra. Helga Mediavilla Ibáñez

Psicóloga Clínica - Consultora en Odontología
Coaching Odontológico individual y corporativo certificada por AECOP-EMCC-ISCP
Acreditación europea EuroPsy-EFPA
Fundadora y directora de Psicodent

Dr. Mario Utrilla Trinidad

Odontólogo - MBA en Gestión Sanitaria
Director del Máster en Gestión y Dirección de Clínicas Dentales
Director académico de PsicoDent
Secretario general de la Sociedad Española de Gerencia y Gestión Odontológica (SEGGO)

Aprender a escuchar a nuestros pacientes

En una clínica dental a la que acudí hace unos meses para enseñar al equipo de trabajo técnicas de comunicación (1) y a prevenir su estrés (2), me llamó la atención durante el proceso de consultoría y evaluación que realicé el caso de un paciente que venía desde Italia exclusivamente para que le atendiera el odontólogo de la clínica dental de España, después de un periplo por diferentes consultas en aquel país. No podía quedarme sin conocer el motivo por el cual ese paciente acudía desde tan lejos a visitar esta clínica.

Le pregunté: «¿Por qué quieres que te atienda este dentista?». Yo esperaba que me contestara: «Porque es el mejor», «Porque es el más barato», «Porque es el más cercano a mi casa», «Porque es de mi sociedad médica», «Porque es amigo», «Porque me le han recomendado», etc.

¿Sabéis qué me respondió?: «Porque me escucha».

Ya conocía la importancia de la escucha en la comunicación debido a mi actividad profesional como psicoterapeuta, formadora en comunicación y consultoría (3). De su importancia en el establecimiento de una buena relación con el paciente (rapport), para crear confianza y fidelizar pacientes. Y tras 17 años de ejercicio profesional con personas y para las personas y su bienestar, buscando la clave para establecer relaciones cordiales, me contestan que lo más importante es que me escucha.

Después de años de estudios de Odontología, de cursos,

doctorados, másteres, etc., el paciente contesta que lo que más le gusta de ti es que «le escuchas». ¿Os imagináis? Así es. La escucha es una herramienta tan importante o más que tus manos, que tus conocimientos académicos.

Estudios recientes (4) demuestran que un alto porcentaje de las mejoras del paciente en psicología se deben tanto a las habilidades de escucha del terapeuta como a sus conocimientos científicos sobre la materia.

Un instante de reflexión: «La diligencia en escuchar es el más breve camino hacia la ciencia» (Juan Luis Vives)

Los conocimientos académicos, por supuesto, hay que adquirirlos, pero también los relacionados con la Odontología Emocional (5). Las personas que saben escuchar tienen más éxito en su vida laboral y profesional (6).

Es muy probable que el paciente que ha sido escuchado tenga un mejor proceso terapéutico, un mejor postoperatorio, una mejor percepción (7) del entorno de clínica dental y del odontólogo. El paciente escuchado disculpará más posibles errores o problemas que vayan surgiendo, tales como una cita mal dada, retrasos en la sala de espera, etc.



Se aprende a escuchar, no todo el mundo sabe (8). Sabemos todos que no es lo mismo oír que escuchar. Yo enseño a escuchar.

La escucha representa un esfuerzo físico y mental para captar la totalidad del mensaje. Debemos tener atención y concentración, centrar toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado, entender el mensaje y demostrarle a nuestro interlocutor que se siente bien interpretado.

Escuchando demostramos interés por nuestro paciente, mostramos respeto y comprensión, reducimos los malentendidos y los conflictos y nos ganamos su confianza.

Existen diferentes niveles de no-escucha:

– Escucha interpretativa. Es como cuando estamos escuchando la radio, estamos muy centrados en nuestras propias interpretaciones y soluciones al problema.

– Escucha selectiva. Es como cuando estamos a la defensiva, sólo escuchamos aquello que confirma nuestras hipótesis.

– Escucha fingida o política: sólo damos la impresión de escuchar, pero en realidad no lo estamos haciendo.

Consejos para escuchar a los pacientes

Si queremos que nuestro paciente o interlocutor se sienta escuchado tenemos que:

1. Mirarle a los ojos cuando me habla.
2. Poner cara de interés hacia quien se dirige a nosotros.
3. No mirar el reloj o el teléfono mientras me habla.
4. Asentir con la cabeza.
5. Dar a los demás la oportunidad de hablar.

Consultoría y sugerencias

Si desea enviar alguna consulta para que le asesoremos o desea sugerir algún tema para ser tratado en esta sección de Odontología Emocional, puede enviarnos un email a helgamediavilla@psicodent.org

—**Consulta:** ¿Cómo puedo educar a un paciente que acude a la consulta mal informado y con hábitos de higiene deficientes?

—**Respuesta:** Debes hacer saber al paciente que te preocupas por él; atiende y entiende sus demandas. Escúchale con paciencia y emplea un tono de voz y un vocabulario acorde a cada paciente.

Utiliza las palabras adecuadas y el gesto adecuado en el momento adecuado y con la persona adecuada.

Genera confianza explicándole lo que va a sentir, lo que va a notar; hazle partícipe del tratamiento.

6. Evitar distraer a la persona que está hablando.
7. No corregir los errores de quien habla.
8. No terminar las frases de los demás por ellos.
9. No interrumpir cuando el paciente está hablando.
10. Coherencia entre lo que digo verbalmente y lo que expreso de forma no verbal.
11. Dar al orador tiempo después de hablar.
12. Expresar su aprecio de manera inmediata. ●

TERMINOLOGÍA DE ODONTOLOGÍA EMOCIONAL

- **Aprendizaje:** Proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia.
- **Escuchar:** Acción de poner atención en algo que es captado por el sentido auditivo.
- **Interlocutor:** Cada una de las personas que toman parte en un diálogo.
- **Latencia:** Es el tiempo que transcurre entre el final de la frase que emite un interlocutor y el comienzo de otra por parte de otro interlocutor.
- **Rapport:** Relación de armonía, entendimiento, sincronización y confianza mutua entre dos o más personas.

BIBLIOGRAFÍA

1. **Mediavilla H.** ¿Sabe comunicarse con su paciente? Relación con el paciente en Odontología. Editorial Bellisco. Madrid. 2002.
2. **Mediavilla H.** Cómo prevenir y gestionar el estrés laboral. Dental Practice Report 2012; 7(4): 42-43.
3. **Mediavilla H.** Mejorar la calidad de la vida laboral. Dental Practice Report 2012; 7(3): 28-29.
4. **Moulinier R.** Escuchar para vender. Descubre las verdaderas necesidades de tus clientes. Editorial Empresa Activa. 2011.
5. **Mediavilla H, Utrilla M.** Odontología Emocional. Dental Practice Report 2013; Vol. ??????, N° ?????: 16-17.
6. **Utrilla M, Mediavilla H.** (2012) Bienestar profesional en la Clínica Dental. Editorial Ripano. Madrid.
7. **Utrilla M, Viñals P, Carralero I.** Gestión en Odontología. Editorial Bellisco. Madrid. 2010.
8. **Mediavilla, H.** Psicología en Odontología. RCOE 2012; 17(4): 279-280.

