COMUNIDAD ODONTÓLOGOS COOMEVA
Octubre de 2016

Ir al odontólogo: ¿Una buena o una negativa experiencia? Depende de usted

Después de hablar en público, ir al odontólogo es la segunda causa de temor en las personas, según algunos estudios[1]. Más del 80% de las personas sufren miedo, ansiedad e incluso fobia y por esta razón no piden cita ni inician tratamientos[2]. ¿Qué puede hacer el odontólogo para mejorar la experiencia en el consultorio y reducir los efectos del miedo? La respuesta está en la atención al cliente.

Si bien es cierto que una de cada dos personas no visita al odontólogo por miedo a pasarlo mal, quien tiene la última palabra en la experiencia que vivirá alguien en la consulta odontológica es el profesional de la salud oral.

El odontólogo es quien puede generar una positiva o una negativa experiencia, no solo con la efectividad de su diagnóstico y tratamiento, sino con una apropiada "atención al cliente".

La atención al cliente en un servicio de salud va más allá de la idea de favorecer o hacer crecer "el negocio". Los expertos coinciden en que se trata de un pilar del desarrollo profesional.

La atención se refiere a la manera cómo se brinda un servicio. Cuando un profesional de salud se enfoca genuinamente en una buena atención, genera para sí mismo más desarrollo como persona, pues modifica positivamente su forma de interactuar y comunicarse con otros. También potencia sus habilidades, pues se exige e innova en su forma de trabajar y brindar sus servicios.

Una persona que visita al odontólogo, lejos de ser un "paciente sufrido" es alguien que busca soluciones a una necesidad o un deseo, y está dispuesto a pagar por ello. En su papel de cliente, analiza y toma decisiones para satisfacer sus necesidades o deseos, y es inteligente para saber cuándo se le atiende de una buena o de una mala manera. Por eso, con la adecuada atención se motivará a cooperar y satisfacer sus expectativas.

---

[1] Singh KA, Moraes ABA de, Bovi Ambrosano GM. Medo, ansiedade e controle relacionados ao tratamento odontologico. Pesq Odont Bras 2000; 14(2):131-5. / Pereira GJH, Queluz D de P. Ansiedade dentária. Avaliação do perfil dos pacientes atendidos no setor público em Itatiba/SP. J Assess Odontol 2000; 3(21):20-7. / BEDI R, MCGRATH C. Factors associated with dental anxiety among older people in Britain. Gerodontol 200; 17: 97-103

[2] Lima Álvarez, Magda, & Casanova Rivero, Yanett. (2006). Miedo, ansiedad y fobia al tratamiento estomatológico. Humanidades Médicas, 6(1)

Enfrente el temor al odontólogo con buena atención

El temor al consultorio odontológico es más común de lo que se cree. Según una encuesta de la Asociación Americana de Endodoncistas, el temor al odontólogo lo padece más del 80% de los adultos, y más de la mitad de estos indican que ese temor los lleva a no pedir cita ni empezar tratamientos. Incluso personas entre los 20, 30 o más años de edad experimentan ese miedo y por esto no acuden a estos profesionales. Estudios recientes estiman que entre el 10% y el 15% de la población experimenta ansiedad cuando tiene que acudir al odontólogo, que aumenta con la edad y no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres[3].

En cuanto a salud, se sabe que las personas actúan motivadas más por sus sentimientos y emociones, que por la lógica y la razón. Por eso no es extraño que muchos sientan aversión al pensar en visitar al odontólogo y descuiden la prevención y tratamiento de las enfermedades orales.

Esto nos dice algo muy claro: Si la experiencia en el consultorio odontológico mejora, nuestro número de clientes en tratamiento también puede mejorar.

Aumente y fidelice sus clientes

Identificar las necesidades de salud oral de la persona en una consulta odontológica y realizarle un buen tratamiento definitivamente no es suficiente.

Más allá de los conocimientos técnicos y científicos de su disciplina, el profesional de la salud oral debe desarrollar habilidades[4] para una mejor atención, lo que sin duda traducirá en una agenda más llena y en clientes fieles.

Entre estas habilidades está identificar e intervenir apropiadamente las emociones negativas frente a la silla odontológica. Poner en práctica algunas de las siguientes recomendaciones le puede ayudar a brindar un mejor servicio y mejorar la experiencia de atención en la consulta:

- **Póngase en los zapatos del otro y ayúdelo a manejar el miedo**: El miedo es humano; es un mecanismo natural del cuerpo como defensa o respuesta a una situación de peligro. Por tanto depende de cada persona. Algunos sienten miedo al "poder" que el odontólogo posee sobre ellos, pues se sienten indefensos en el sillón dental, o "invadidos" con los procedimientos orales en los que no pueden moverse ni hablar. Otros sienten vergüenza por mostrar la boca o a que trabajen

[3] Op. Cit. 2

[4] Se les conoce como "habilidades blandas", y son un conjunto de conocimientos y destrezas que se aplican en un ámbito más general, que se orientan a reconocer al paciente en una dimensión más compleja, que sólo la situación de sus síntomas o dolores.

dentro de ella; o el común miedo al dolor, a las agujas o a otros instrumentos. Aprenda a comprender esta emoción y forje seguridad y confianza en su cliente.

- **Lenguaje no verbal, la clave**: Tenga en cuenta que en comunicación, más del 70% es lenguaje no verbal. El volumen y el ritmo de la voz, la kinesia (gestos faciales y lenguaje corporal), la proxemia (la postura y cercanía física), y hasta la cronémica (tiempo que dediquemos y la puntualidad) son elementos que comunican más que las palabras y contribuyen a una relación más empática y amable. Por eso cuide sus palabras, pero más aún, ponga atención a cómo las dice y dedique tiempo a comunicarse con su paciente.

- **Comunicación asertiva**: Estudios muestran que más del 50% de los errores en la atención en salud se deben a problemas de comunicación. Es importante que tanto el profesional de odontología como el equipo de técnicos y auxiliares establezcan una comunicación asertiva con el paciente, escuchando activamente y hablando de manera clara, amable y con realimentación.

- **Cree la experiencia**: Las técnicas actuales de mercadeo valoran hoy en gran medida la "experiencia" del cliente; esto es las emociones que se generan en la persona al contacto con un servicio o producto, y que pueden determinar la compra o fidelidad de un cliente. Por eso alinee todos los elementos de su consultorio o clínica para una excelente experiencia de su paciente: personal, tecnología, procedimientos, iluminación, sonido, olores, mobiliario, decoración y servicios de valor agregado.

Recuerde que lo que es bueno para sus clientes o pacientes es bueno para su consultorio y para su empresa. Un buen servicio pero con mala atención dejará a sus clientes insatisfechos.

La adecuada atención al cliente le ayudará a mejorar sus servicios y es la principal inversión.

Texto escrito por: *Jenny A. Vélez. Comunicadora Social. Diploma de Posgrado en Psicología del Consumidor. Docente de Comunicación y Salud. Asesora externa Gerencia Nacional Corporativa de Comunicaciones Grupo Coomeva.*