

Deberes con el paciente

Autora: C.D. Carolina Álvarez de la Cadena Sandoval

Académica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Autónoma de México.

La relación médico-paciente es una interacción entre personas que se produce en la atención dental y que es la esencia de nuestra profesión. Esta relación reporta beneficios para ambos. Para el paciente, la satisfacción por la atención recibida, por obtener salud dental plasmada ya sea en la conservación o recuperación de la función masticatoria, en la rehabilitación oclusal; para el odontólogo, la educación continua a través de la experiencia, el bien realizado al paciente y la remuneración percibida.

La eficacia de la asistencia odontológica requiere una plena relación de confianza entre el cirujano dentista y el paciente. Dicha relación conlleva una serie de deberes. En este apartado enumeraremos sólo los deberes del cirujano dentista. También existen deberes de los pacientes con respecto a su odontólogo, pero aquí no serán abordados.

Todos los pacientes tienen derecho a una atención odontológica de calidad tanto científica como humana. El cirujano dentista tiene la responsabilidad de brindar esa calidad, comprometiéndose a emplear todos los recursos técnicos y científicos que se adecuen al caso particular con todas las posibilidades a su alcance.

El odontólogo actuará siempre con corrección, tratando con respeto y delicadeza a su paciente. Deberá cuidar y conservar las funciones estomatognáticas de sus pacientes en toda su acepción; será poco ética cualquier acción u omisión encaminada deliberadamente a producir incapacidades parciales o totales. Ahora señalaremos algunos puntos relevantes en torno a la cuestión de los deberes para con el paciente:

1. Como mencionábamos, la relación odontólogo-paciente es primordial. No se debe ver al paciente como

un objeto, sino como una persona y hay que intentar que nuestra comunicación con él sea cercana. Es importante asegurarnos de que lo que le estamos explicando quede perfectamente entendido; para ello, una vez que nosotros terminemos de darle las explicaciones, él, con su lenguaje, debe ratificar lo que intentamos decirle. En algunas ocasiones, por ejemplo en las cirugías, es conveniente que se lleve por escrito las instrucciones posteriores para que las pueda consultar cuantas veces lo considere necesario.

2. El tiempo es uno de los aspectos que deben considerar los cirujanos dentistas. Cuando no son atendidos eficaz y oportunamente, los pacientes ven la visita al odontólogo como una pérdida de tiempo. Al hacer las citas con los pacientes debemos estar muy conscientes de que muchas cosas se pueden reponer, pero el tiempo no. Es preciso realizar una planeación eficiente de nuestras citas, de modo que el paciente y el cirujano dentista sepan con exactitud el día y hora, se respete lo más posible este tiempo y se determine en cuántas citas estará finalizado el trabajo.

Algunas veces el retraso no es imputable a nosotros. Por ejemplo, cuando falla la corriente eléctrica o hay incumplimiento del laboratorio, aunque en este último caso

sí es nuestra obligación trabajar con un laboratorio que cumpla, que sea formal, para evitar tiempos perdidos. Nosotros escogemos libremente el laboratorio, por lo que es nuestra responsabilidad que sea una buena elección. Pero si no es por causas ajenas a nosotros, aunque el paciente no acuda a sus citas, debemos cumplir con nuestra labor.

En este sentido, podemos ser cuidadosos en las siguientes formas:

- a) Poner atención en el horario de recepción del paciente si éste ya tenía una cita programada y ser muy puntual.
- b) Programar el tiempo de la cita con cada paciente según el tratamiento que requiera; no es lo mismo pulir unas amalgamas que hacer una prueba de metales.
- c) Darnos un tiempo previo a la llegada del paciente para estudiar su historia clínica, sus radiografías, modelos, avance del caso, con el fin de ser más efectivos en nuestra atención.
- d) Que esta efectividad en nuestro trabajo sea real, que no se limite a quitar curación, atender al paciente sin cuidado, sin terminar nada y volver a poner curación. Por ejemplo, es importante trabajar por cuadrantes (si esto es posible) en vez de ir atendiendo diente por diente; cuando no hay infección se puede hacer una endodoncia en una sola cita o quitar sarro supragingival en una sesión.

Pero debemos tener cuidado de no caer en el otro extremo. En nuestra sociedad se han ido endureciendo las relaciones humanas y la vida está basada en una cierta agresividad difusa en la que estamos inmersos, ya que estamos viviendo a gran velocidad, en una perpetua lucha contra reloj. Esta situación tiene su aspecto positivo, pues somos más productivos y realizamos más actividades. Debemos evitar caer en la prisa porque ésta puede ser destructiva; la prisa en las relaciones interpersonales no es más que una forma de agresividad que el paciente puede percibir como precipitación en nuestro trabajo y en nuestro trato hacia él. Cada individuo tiene su ritmo de tiempo: existen algunos que desde su hablar, su manera de caminar, sus movimientos, son lentos.

Quizá nos hemos topado con el paciente que antes de sentarse en el sillón dental camina pausadamente a su alrededor, después se sienta calmadamente, se acomoda y vuelve a acomodarse antes de estar dispuesto a que iniciemos nuestro trabajo. También conocemos el lado opuesto:

el paciente que prácticamente salta para sentarse y nos dice buenos días con la boca ya abierta, casi exigiéndonos que lo empecemos a atender.

Resulta esencial tener cuidado para que el paciente sienta que se le está dando toda la atención y el tiempo suficiente desde que se le recibe en el consultorio hasta que se le despide. Si es posible, hay que tener un asistente dental para que nos ayude a recibir a otro paciente que acuda sin cita programada, a contestar llamadas telefónicas o a atender cualquier otro distractor que nos aleje de la atención del paciente. Es importante tratar de no tener visitas dentro del consultorio y evitar que nuestras llamadas telefónicas no se prolonguen mientras estamos trabajando con el paciente.

3. Los pacientes tienen derecho a recibir información sobre el diagnóstico, pronóstico y posibilidades terapéuticas de su enfermedad. El cirujano dentista debe esforzarse en facilitársela con las palabras más adecuadas para que el paciente realmente entienda lo que se le está diciendo. Se recomienda evitar caer en una actitud prepotente de: "aquí el que sabe soy yo, y usted no entiende de odontología" o en actitudes de paternalismo: "yo sé lo que le conviene, no se preocupe y póngase en mis manos".

4. El paciente tiene derecho a conocer el diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento que se realizará en su boca, así como el presupuesto antes de efectuar cualquier trabajo. Esto incluye presentar y orientar al paciente respecto a los diversos materiales de uso odontológico, mostrándole las ventajas y desventajas, las indicaciones y posibles contraindicaciones de cada uno. Con base en lo anterior, el paciente, en uso de su libertad (capacidad de elección), podrá decidir el tipo y calidad del material a utilizar en sus tratamientos según convenga a su interés desde el punto de vista económico, en función del tiempo de tratamiento, de las posibles molestias, de lo que él considere estético en su ambiente social.

5. Se debe aceptar cualquier consulta con otro colega a petición del paciente o de sus familiares, sin negarse ni tomar algún tipo de represalia. Si un paciente solicita alguna información sobre su historia clínica, radiografías, modelos, fotografías clínicas, hay que facilitárselas.

6. No se debe engañar al paciente aprovechándose de su poco conocimiento acerca de la calidad de los materiales que estamos empleando con él, ni intercambiar el material ▶

más costoso que nosotros presupuestamos por otro más barato. Si se le dice que su incrustación es de, por ejemplo, oro, que éste sea efectivamente el material empleado o si presupuestamos una corona de porcelana, no emplear una de acrílico. Es nuestra obligación como cirujanos dentistas tratar de utilizar los mejores materiales que tengamos a nuestra disposición y al alcance del paciente.

No se debe confundir el mejor material con el material más nuevo, ya que éste no necesariamente será el mejor, como ya ha demostrado la historia de la odontología. Hay que tener cuidado de no dejarse seducir por el material de moda y recordar que para que un material pruebe su eficacia y seguridad requiere de amplia experimentación clínica apoyada en publicaciones científicas.

7. En la atención que prestemos a pacientes con deficiencias cerebrales debemos esmerarnos y tratarlos con todo el amor y práctica de nuestros conocimientos que merecen estos seres humanos. En ocasiones esto no es sencillo, sobre todo si no estamos acostumbrados a tratar con dicha clase de personas. Hay que vencer nuestra aprensión y atenderlos cuidadosamente, dado que no pueden reclamar las deficiencias que pudiéramos tener en el trabajo que realizamos, muchas veces sólo advertibles por el paciente. Por ejemplo, si una incrustación queda alta, difícilmente este tipo de pacientes la podrá reportar; o si dejamos restos de amalgama del tallado, éstos pueden provocar o agravar los problemas parodontales. En estos individuos se debe tomar en cuenta su aspecto estético, ya que se tiende a minimizar la importancia del mismo si el propio paciente no lo solicita.

También hay que tener cuidado en la atención a pacientes discapacitados, dándoles la mayor información que podamos: por ejemplo, táctil en el caso de pacientes ciegos, mediante el lenguaje no verbal o por señas con el paciente sordo, según el caso.

8. El cirujano dentista deber ser cauteloso ante los grandes laboratorios fabricantes de materiales dentales. Es muy fácil leer, oír, enterarse de las investigaciones, de la propaganda acerca de un producto específico que nos propone el laboratorio que lo vende. No se debe caer en este error; es obligación del odontólogo investigar, preguntar fuera de estas grandes industrias sobre la calidad y beneficios reales de sus productos. De esta forma es posible comparar y escoger el material que nos parezca más adecuado,

el cual no siempre será el que tenga mayor publicidad, ya que en ésta generalmente se anotan los resultados de los trabajos de sus propios investigadores.

9. En las compras que realicemos en el depósito dental debemos saber pedir lo que realmente deseamos, es decir, no por apatía o pereza dejemos que sean los empleados del depósito quienes nos vendan lo que tienen en ese momento en existencia, diciendo frases como las siguientes: "es casi lo mismo", "esta resina –amalgama– está saliendo muy buena", "este material lo tenemos en promoción". Lo anterior es esencial, sobre todo si vivimos en una ciudad donde tenemos la seguridad de que podemos encontrar lo que estamos necesitando con sólo buscarlo realmente y dedicarle un poco más de tiempo y esfuerzo. Esto sería diferente si donde radicamos sólo existieran dos o tres depósitos dentales.

10. Todo el instrumental odontológico de introducción bucal deberá ser de buena calidad y estar en óptimas condiciones para realizar el trabajo para el que está diseñado.

11. Resulta fundamental tener un estricto control de infecciones tomando todas las medidas sanitarias requeridas para la protección de los pacientes, por lo tanto, el instrumental metálico y no metálico deberá ser perfectamente esterilizado bajo las normas estipuladas, dependiendo del método. El paciente está confiando plenamente en que nosotros así lo hacemos. Se tiene que cuidar y vigilar acuciosamente la esterilización del instrumental; aunque sea otra persona quien lo haga, somos nosotros quienes lo introducimos a la boca, de modo que es nuestra responsabilidad directa. Este control de infecciones también es importante para proteger al personal que trabaja en el consultorio.

12. No se debe olvidar eliminar todo el material desechable una vez utilizado (eyectores, guantes, vasos, baberos, agujas).

13. Como odontólogos, en la práctica de nuestra profesión debemos buscar el correcto control del dolor para producir el menos posible por todos los medios, aunque para esto tengamos que emplear más tiempo, más paciencia y más esfuerzo.

14. Si cometemos iatrogenia, ya sea por descuido, ignorancia o accidente, lo menos que podemos hacer, en justicia para nuestros pacientes, es que el producto de este error a él no le cueste, al menos en el aspecto económi-

co. Por ejemplo, si sabemos que la pieza de mano no está enfriando bien y que tiene deficiencias, y al atender a un paciente provocamos –por el calentamiento de la misma– un problema que tenga que ser resuelto mediante una endodoncia, ésta no se la cobraríamos al paciente. Del mismo modo procederíamos si nos damos cuenta de que fuimos nosotros quienes hicimos un mal diagnóstico o un mal tratamiento.

15. El consultorio o clínica es el lugar donde los odontólogos ejercemos nuestra profesión, recibimos a los pacientes y los atendemos. Las instalaciones deben contar con los medio técnicos y de relación médico-paciente necesarios para brindar una adecuada atención integral.

16. Se debe estar capacitado y contar con el equipo y los medicamentos necesarios para poder resolver una situación de emergencia, especialmente si se trata de una consulta privada y se trabaja solo. Por ejemplo, si se tiene un tanque de oxígeno, que éste realmente contenga oxígeno. Hay que verificar que los medicamentos que conformen el botiquín de urgencias sean los que sepamos utilizar y nunca emplear un fármaco o una técnica de emergencia de los cuales no tengamos una sólida base de conocimiento, ya que en estas circunstancias puede ir de por medio la vida del paciente. También hay que revisar que los medicamentos no estén caducos.

17. Sería conveniente valorar con mucho cuidado la petición del paciente que en función sólo de la estética quiera sacrificar la funcionalidad. Es nuestro deber sopesar la duración y el resultado de este trabajo estético.

18. En el trato con los pacientes dentro del consultorio dental habría que cuidar nuestro lenguaje, hablar apropiadamente; esto nos distingue como profesionales. Así como usamos invariablemente una bata o filipina como signo de nuestra profesión, aunque estemos tratando a nuestro mejor amigo o familiar también puede ser importante hablar correctamente.

19. Dada la circunstancia de aproximación y contacto físico en el que nos encontramos en el ejercicio de nuestra profesión, debe predominar el respeto más absoluto entre el profesionista y el paciente. El respeto es, primero que nada, hacia nosotros mismos, y aunque el paciente pierda esta dimensión y no lo considere así, nosotros como odontólogos estamos en nuestro consultorio, ejerciendo nuestra profesión y debemos guardar un comportamien-

to ético por nosotros mismos y por los otros pacientes. El cirujano dentista ejerce su profesión en una proximidad física y anímica importante.

Existe otro tipo de especialidades médicas en las que hay una mayor invasión de la intimidad, como ante un ginecólogo, un urólogo, un proctólogo, un médico internista. Sin embargo, en el consultorio dental esta proximidad física se da durante tiempos más prolongados y frecuentes, al mismo tiempo que existe contacto visual, plática, sonrisas, contacto físico, lo cual puede dar lugar a que algunos pacientes pierdan de vista esta dimensión médica y malinterpreten el comportamiento del odontólogo e intenten un acercamiento de tipo sexual. El cirujano dentista deberá tener cuidado en estas situaciones y recordar que está ejerciendo su profesión en su consultorio; debe guardar un comportamiento ético por nosotros mismos, por nuestros pacientes y por la profesión. Debemos ser extremadamente cuidadosos y jamás tratar de aprovechar malintencionadamente este acercamiento físico para algo que vaya más allá del estricto cumplimiento de nuestro trabajo. Esto constituye un precepto fundamental de la ética profesional.

Estas relaciones de respeto hacia nuestros pacientes también debemos practicarlas fielmente con el personal auxiliar del consultorio, ya que el trato diario, habitual, compartiendo éxitos profesionales o sinsabores diarios, de convivencia cercana, puede originar situaciones en las que también pudiera existir una falta a las normas éticas profesionales establecidas. Debemos estar conscientes de que pueden presentarse y llevarnos a hechos conflictivos y poco éticos dentro de nuestro consultorio, con lo que también nuestros pacientes podrían sentirse agredidos.

20. Si contraemos alguna enfermedad, por ejemplo, gripa, un trastorno gastrointestinal, problemas respiratorios, debemos proteger al paciente de un posible contagio con las medidas adecuadas. Es preciso valorar si en realidad lo debemos atender ese día o es posible posponer la cita.

21. Si por alguna causa el cirujano dentista ha ingerido bebidas embriagantes, debe abstenerse absolutamente de brindar atención dental. ∞

Referencias bibliográficas

1. De la Cadena Sandoval CA. Ética odontológica, Facultad de Odontología, UNAM, 2a. edición, México 1988.