



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**DISEÑO DE UNA GUÍA PRÁCTICA SOBRE LOS ASPECTOS  
EMOCIONALES DE LA RELACIÓN ODONTÓLOGO-PACIENTE Y  
SUS IMPLICACIONES ÉTICAS**

Autoras:

Cadevilla C., María D.  
C. I: 26.229.010  
Ávila S., Marien V.  
C. I: 26.661.323

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**DISEÑO DE UNA GUÍA PRÁCTICA SOBRE LOS ASPECTOS  
EMOCIONALES DE LA RELACIÓN ODONTÓLOGO-PACIENTE Y  
SUS IMPLICACIONES ÉTICAS**

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de  
Odontólogo.**

Autoras: María D. Cadevilla C.  
Marien V. Ávila S.

Tutora: Od. Pía E. Liccioni N

Asesor Metodológico: Od. Ervy Weffer

San Diego, octubre de 2019



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**DISEÑO DE UNA GUÍA PRÁCTICA SOBRE LOS ASPECTOS  
EMOCIONALES DE LA RELACIÓN ODONTÓLOGO-PACIENTE Y  
SUS IMPLICACIONES ÉTICAS**

**ESTUDIANTES**

Cédula de Identidad N°

Nombres y apellidos

1. 26229010

**MARÍA D. CADEVILLA C.**

2. 26661323

**MARIEN V. ÁVILA S.**

Tutor Propuesto: PIA E. LICCIONI N.

Firma: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad N° 9.824.398

**COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

Firma

Sello

Fecha



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



### CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Mediante la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo de Grado, elaborado por las ciudadanas María Daniela Cadevilla Chacón, titular de la cédula de identidad N° 26229010 y Marien Virginia Ávila Santiago, titular de la cédula de identidad N° 26661323, para optar al grado académico de odontólogo, cuyo título es "Diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas, adscrito a la línea de investigación: Odontología clínica, y declaro que acepto la tutoría del mencionado Proyecto y de Trabajo de Grado durante su etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por el jurado evaluador que se designe; según las condiciones del Reglamento de Estudios de la Universidad José Antonio Páez.

En San Diego, a los veintisiete días del mes de mayo del año dos mil diecinueve.

Pia E. Liccioni N.  
C. I: 9.824.398

San Diego, 27 de mayo de 2019



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



### ACTA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Trabajo de Trabajo de Grado titulado: "Diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas" realizado por María Daniela Cadevilla Chacón, titular de la cédula de identidad N° 26229010 y Marien Virginia Ávila Santiago, titular de la cédula de identidad N° 26661323, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su presentación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Pía E. Liccioni N.

Nombre Tutor Académico

Firma

27 de mayo de 2019

Fecha

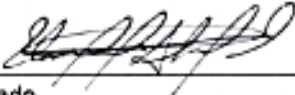


REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



### ACTA DE APROBACION DEL TRABAJO DE GRADO

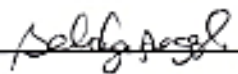
El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la evaluación del trabajo de grado titulado "Diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas", realizado por la Br. María Daniela Cadevilla Chacón, titular de la cédula de identidad N° 26229010, cursante de la carrera ODONTOLOGIA, hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación.

  
\_\_\_\_\_

Jurado

Nombre: *Elio Alvarado*

C.I.: *16153301*

  
\_\_\_\_\_

Jurado

Nombre: *Belita Roggo de Ojeda*

C.I.: *3897559*

  
\_\_\_\_\_

Tutor Académico

Nombre: *Pía E. Liccioni N.*

C. I: *9824398*



Fecha: Octubre de 2019

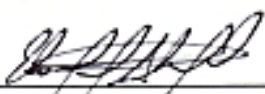


REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA

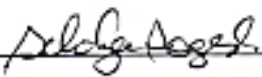


### ACTA DE APROBACION DEL TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la evaluación del trabajo de grado titulado "Diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas", realizado por la Br. Marien Virginia Ávila Santiago, titular de la cédula de identidad N°.26.661.323, cursante de la carrera ODONTOLOGIA, hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación.

  
\_\_\_\_\_  
Jurado

Nombre: *Elio Alvarado*  
C.I.: 16.153.301

  
\_\_\_\_\_  
Jurado

Nombre: *Deliza Boggo de Ojeda*  
C.I.: 3897559

  
\_\_\_\_\_  
Tutor Académico

Nombre: Pia E. Liccioni N.  
C. I: 9824398



Fecha: Octubre de 2019

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>		<b>pp.</b>
RESUMEN INFORMATIVO		v
INTRODUCCIÓN		1
<b>CAPITULO EL PROBLEMA</b>		
<b>I</b>		
Planteamiento del Problema		3
Formulación del Problema		7
Objetivos de la Investigación		7
Objetivo General		7
Objetivos Específicos		7
Justificación		8
Alcance y delimitación de la investigación		11
<b>CAPITULO MARCO TEÓRICO</b>		
<b>II</b>		
Antecedentes de la investigación		12
Bases Teóricas		16
Elementos que intervienen en la relación odontólogo paciente		16
Estilos de personalidad del paciente		17
Tipos de relación odontólogo paciente		20
Factores que participan en la relación odontólogo paciente		21
Factores sociales		21
Factores emocionales		23
Factores éticos		24
La ética en la relación odontólogo paciente		25
Las habilidades comunicacionales en la relación odontólogo paciente		26
Las herramientas de abordaje emocional para la atención odontológica		28
La inteligencia emocional		28
La comunicación asertiva		29
La programación neurolingüística		31
El rapport		32

	Los sistemas de percepción	32
	La visualización del futuro deseado	33
	El modelado	34
	El coaching	34
	La psicología positiva	37
	Recomendaciones para mejorar la relación médico paciente	38
	Bases Legales	40
	Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.	40
	Código de Deontología Odontológica.	41
	Ley Orgánica de Salud	43
	Asociación Dental Americana. "Principios de Ética y Código de Conducta Profesional"	45
	Definición de Términos	46
	Cuadro de Operacionalización de Variables o Técnico/Metodológico	46
<b>CAPITULO III</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
	Tipo de Investigación	47
	Diseño de la Investigación	47
	Población y muestra	48
	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
	Procesamiento y análisis de los resultados	52
<b>CAPITULO IV</b>	<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	
	Presentación y análisis de resultados del Cuestionario I:	53
	Determinación de la necesidad	
	Análisis y presentación de resultados del Cuestionario II:	60
	Determinación de la factibilidad/ Estructuración guía práctica	
	Conclusiones y recomendaciones	66
<b>CAPITULO V</b>	<b>LA PROPUESTA</b>	
	Introducción	69
	Presentación	70
	Justificación	70

Fundamentación	71
Objetivos	72
Objetivo General	72
Objetivos Específicos	72
Estructura	73
Factibilidad	74
Ejecución	75
<b>REFERENCIAS</b>	77
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables	85
Anexo 2. Cuestionario I	86
Anexo 3. Formato para la Validación del Cuestionario I	87
Anexo 4. Cuestionario II	88
Anexo 5. Formato para la Validación del Cuestionario II	89
Anexo 6. Validación Cuestionario I Juicio de expertos	90
Anexo 7. Validación Cuestionario II Juicio de expertos	91
Anexo 6. Guía Práctica Relación Odontólogo paciente.	92

## LISTA DE CUADROS

Cuadro	CONTENIDO	pp.
	Estilos de Paciente	
1	.....	18
	Tipos de Relación Odontólogo-paciente	
2		20
	Elementos de la PNL	
3		31
	Pasos intervención emocional en coaching de salud	
4		36
	Pasos de la técnica OARS	
5		37
	Distribución de frecuencias de la dimensión Aspecto emocional de la relación odontólogo paciente.....	
6		53
	Distribución de frecuencias del indicador La ética en la relación odontólogo paciente.....	
7		58
	Distribución de frecuencias de la variable factibilidad del diseño.....	
8		60
	Distribución de frecuencias de la Dimensión Estructuración.	
9		62
	Distribución de frecuencias Uso de Herramientas en la práctica odontológica.....	
10		64
11	Cronograma de ejecución de la propuesta.....	76

## LISTA DE GRÁFICOS

### CONTENIDO

Gráfico		pp.
1	Aspectos emocionales de la relación odontólogo paciente.. .....	54
2	Ética en odontología	58
3	Factibilidad económica e institucional	61
4	Estructuración de la guía práctica.	62
5	Uso de herramientas en la práctica odontológica	64



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



## DISEÑO DE UNA GUÍA PRÁCTICA SOBRE LOS ASPECTOS EMOCIONALES DE LA RELACIÓN ODONTÓLOGO-PACIENTE Y SUS IMPLICACIONES ÉTICAS

**Autoras:** Cadevilla C., María D.  
Ávila S., Marien V.

**Tutora:** Liccioni N, Pía E.

**Fecha:** octubre de 2019

### RESUMEN INFORMATIVO

Al llegar un paciente al consultorio odontológico el primer contacto que se establece con el entorno es el psicológico el cual influye sobre su estado emocional. Es por ello que el odontólogo debe inspirar confianza, profesionalismo, seguridad, comprensión y transmitir el interés y la voluntad de ayuda hacia el paciente. Para ello, debe estar claro de cómo abordar a los diferentes tipos de pacientes utilizando diferentes herramientas de la psicología. Esta investigación se realizó con el propósito de diseñar de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo paciente, la misma va dirigida a los estudiantes cursantes de la clínica integral del adulto I de la escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez. La problemática se refiere a que la institución no cuenta con un material que oriente al estudiante en cuanto al proceso emocional que está involucrado en la relación del odontólogo y los pacientes que asisten al servicio, así como las herramientas que puede utilizar para mejorar la relación que ha de llevar con sus pacientes y así optimizar su acción odontológica desde una perspectiva ética. En relación a la metodología, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto especial, apoyado en la investigación de campo. En cuanto a los resultados, una vez establecida la necesidad del diseño de un material didáctico, se procedió a la elaboración del mismo, concluyéndose la importancia fundamental de tomar en cuenta los aspectos emocionales en la relación odontólogo paciente para el éxito de la atención odontológica.

Descriptores: Guía práctica, relación odontólogo-paciente, odontología, ética.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTY OF HEALTH SCIENCES  
SCHOOL OF DENTISTRY



## DESIGN OF A PRACTICAL GUIDE ON THE EMOTIONAL ASPECTS OF THE DENTIST-PATIENT RELATIONSHIP AND ITS ETHICAL IMPLICATIONS

**Authors:** Cadevilla C., María D.  
Ávila S., Marien V.

**Tutor:** Liccioni N, Pía E.

**Date:** October 2019

### ABSTRACT

When a patient arrives at the dental office, the first contact established with the environment is the psychological one, which influences their emotional state. That is why the dentist must inspire confidence, professionalism, safety, understanding and transmit the interest and willingness to help the patient. To do this, it must be clear how to approach to the different types of patients using different tools of psychology. This research is carried out with the purpose of proposing the design of a practical guide on the emotional aspects of the patient dentist relationship, it is addressed to the students who attend the comprehensive clinic of adult I of the dental school of the Universidad José Antonio Páez. The problem refers to the fact that the institution does not have a tool to guide the student in the emotional process that is involved in the relationship of the dentist and patients who attend the service, as well as the tools that can be used to improve the relationship that has to be taken with his patients and thus optimize his odontological action from an ethical perspective. Regarding the methodology, the study is framed in the special project modality, supported by field research. Regarding the results, once the need for the design of a didactic material was established, it was elaborated, concluding the fundamental importance of taking into account the emotional aspects in the patient dentist relationship for the success of the dental care.

**Keywords:** Dentist-patient relationship, dentistry, practical guide.

## INTRODUCCIÓN

La salud de una persona no depende solamente de los aspectos médicos involucrados, el abordaje de los aspectos emocionales del paciente también participan en el éxito de un tratamiento. Esto implica la necesidad de desarrollar en el profesional odontólogo habilidades blandas, es decir, un conjunto de conocimientos y destrezas que tienen que ver con el reconocimiento del paciente en una dimensión más compleja.

La calidad de la relación que se establece entre el odontólogo y el paciente es de suma importancia para el éxito del tratamiento y para la satisfacción del mismo. Para esto los odontólogos deben contar con herramientas que le permitan establecer una adecuada relación con sus pacientes.

Bajo esta perspectiva, el estudiante de odontología debe incorporar los conceptos necesarios para la comprensión de los aspectos emocionales involucrados en el proceso que afectan a la cavidad bucal, además de adquirir las herramientas para el manejo de estos fenómenos.

El propósito es complementar la formación profesional del odontólogo, aumentando sus habilidades para obtener mejores resultados en la atención clínica odontológica. El conocimiento de estos conceptos permite abordar los fenómenos propios de la disciplina odontológica desde un punto de vista integral, incorporando un enfoque psicológico en la interpretación y explicación de ellos, favoreciendo metodologías innovadoras en Odontología.

En este orden de ideas, el propósito fundamental de este estudio fue diseñar una guía práctica sobre los aspectos emocionales que intervienen en la relación odontólogo paciente enfocados desde la ética odontológica, para presentar herramientas concretas que optimicen la acción odontológica que realizan los estudiantes de la clínica integral I de la Universidad José Antonio Páez en sus prácticas clínicas.

En este sentido, el presente estudio se desarrolló en cinco capítulos: Capítulo I: El Problema, el cual incluye el planteamiento de problema, los objetivos de estudio y la justificación del mismo. Capítulo II: Marco Teórico, en el cual se presentan los antecedentes de la investigación y las bases teóricas. Capítulo III: Marco Metodológico, que reseña el tipo de investigación y el proceso realizado. Capítulo IV: Análisis de resultados donde se presentan e interpretan los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones y el Capítulo V: La propuesta, que presenta el logro de concreto de los objetivos y finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos relacionados con el estudio.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

La relación médico-paciente constituye el aspecto más sensible y humano en el campo de la Odontología, es uno de los binomios de relaciones humanas más complejos que requiere de la comunicación como competencia básica. La relación odontólogo-paciente constituye la base de una buena práctica clínica, la cual debe ser cuidada y llevada con la máxima excelencia, para lograr objetivos comunes, una mejora de la salud bucal y contribuir a la salud general del individuo y la comunidad (1).

Dentro de este marco, se puede señalar la especial importancia que se le ha dado a nivel mundial al abordaje del paciente y por ello se han realizado numerosas investigaciones, revisiones en los pensum y currículo de estudios y se han redactado diferentes protocolos de acción que buscan instruir en los aspectos técnicos y psicológicos. En las diferentes instituciones de educación superior la enseñanza de la odontología en el currículo de las facultades se distribuye en dos aspectos, la orientación integral y el desarrollo de la práctica profesional, donde la atención de los pacientes se basa en el modelo docencia-servicio en el cual se lleva a cabo el plan de tratamiento establecido conjuntamente por el estudiante que se encuentra en los últimos semestres y los docentes de la clínica (2).

Es así como se ha planteado que la formación curricular del estudiante de odontología debe incluir cuáles son los aspectos intervinientes en la interacción y la comunicación con sus pacientes, a los fines de lograr un entendimiento mutuo y de esta manera contribuir positivamente a la salud integral de aquellos, ofreciendo una mejor calidad en los servicios de salud (3).

Por lo expuesto anteriormente, el estudiante en su relación odontólogo- paciente a nivel global tiene una doble función, por una parte aplica los conocimientos y las técnicas adquiridas y por otra se relaciona con un ser humano que lo necesita (4). En vista de ser una tarea compleja que incluye componentes emocionales y técnicos, debe recibir una orientación continua y efectiva que le proporcione las herramientas necesarias para tal función.

En el ámbito nacional venezolano el Código de Deontología Odontológica, instituye una amplia normativa referida a los deberes de los Odontólogos, en concordancia a lo establecido por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (5). Es por esto que el estudiante de odontología, como responsable de la salud bucal del paciente y, por extensión, de la comunidad a la que pertenece, no debe estar ajeno a estos fundamentos, valores, principios, ya que éstos le posibilitarán un accionar profesional integrador de mayor calidad. En Venezuela, el ejercicio odontológico como campo médico ha venido sufriendo un decaimiento de su esencia humanista, que ha conducido a una desviación de la profesión que atiende los procesos de salud bucal de seres

humanos que sienten y sufren, y que acuden a los expertos para solucionar problemas que alteran su salud física y emocional pero se evidencia cada vez más una práctica desarticulada de valores y afecto (6).

Es así como los pacientes se presentan a la consulta de odontología enfrentados por una parte a la preocupación de haber descuidado su salud dental y por otra parte, al impacto del ambiente odontológico que le ha sido ajeno y resulta para muchos intimidante. Es por esto, que es necesario lograr una visión interdisciplinaria entre la Odontología y la Psicología, donde los conocimientos sobre el aspecto emocional mejoren la calidad y efectividad de los tratamientos dentales de los pacientes (7).

Específicamente, en la Universidad José Antonio Páez, ubicada en el Municipio San Diego, del Estado Carabobo; en la Clínica Integral, el estudiante, bajo la supervisión de calificados docentes, elabora un diagnóstico y un plan de tratamiento a los pacientes, en el cual se integran todas las especialidades de la Odontología moderna (Endodoncia, Prótesis, Periodoncia, Operatorias, y Cirugías). Los estudiantes se ven en la necesidad de conseguir pacientes para así aplicar estos tratamientos y cumplir con los requisitos pautados por dicha universidad para optar al título de Odontólogos (8). El servicio que ofrece cada área clínica hace posible que la población de San Diego y toda Valencia reciba atención odontológica por parte de los estudiantes desde el 5to semestre de la Escuela de Odontología, basándose en las pautas que proporciona cada

asignatura, por lo que se hace necesario que la misma proporcione materiales actualizados y prácticos que le permitan orientar su relación con los pacientes de una manera satisfactoria.

En el mismo orden de ideas, como la preocupación que debe regir la enseñanza odontológica es la de formar a los futuros odontólogos con criterios de excelencia y sentido ético (9), se hace prioritario preparar al joven estudiante, para que comprendiendo la realidad que vive el paciente pueda atenderlo en un ambiente favorable y con las herramientas adecuadas para tal fin.

Es por ello, que es necesario considerar que junto con la capacitación técnica, se deben desarrollar las competencias de carácter emocional para relacionarse eficazmente con sus pacientes; los cuales a menudo se encuentran en estado de vulnerabilidad física y emocional (10). Esta preparación podría ser óptima si el estudiante pudiera contar con un compendio de conocimientos y herramientas específicas planteadas a partir de la experiencia de otros estudiantes que han enfrentado la realidad del servicio y las situaciones y obstáculos que se enfrentan y confrontadas con las últimas investigaciones realizadas de forma interdisciplinaria tanto en psicología como en odontología.

## **Formulación del problema**

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se establecen como interrogantes de la presente investigación: ¿Por qué es necesario el diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones? ¿Cuál es la factibilidad del diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas para el uso de los estudiantes de la clínica integral I de la Universidad José Antonio Páez? ¿Cuáles elementos deben integrarse en el diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas, dirigida los estudiantes de la clínica integral I de la Universidad José Antonio Páez?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Diseñar una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas, dirigida a los estudiantes que cursan la Clínica Integral del Adulto I de la Universidad José Antonio Páez en San Diego, Estado Carabobo.

#### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar la necesidad de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas.

- Determinar la factibilidad del diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas.
- Elaborar una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas.

### **Justificación**

Las reacciones emocionales que se presentan con mayor frecuencia en la consulta odontológica corresponden a la ansiedad y la angustia. La odontología es una de las profesiones que más sentimientos de ansiedad despiertan, éstos derivan de experiencias negativas o por influencia del entorno y son denominadores comunes que muchos pacientes esgrimen para no acudir de forma regular al odontólogo (11).

Resulta claro que los estudiantes durante su formación deben conocer y entrar en contacto con la tecnología de punta que día a día se perfecciona más para optimizar la práctica odontológica, pero, a su vez, deben desarrollar el criterio fundamental que una buena práctica clínica está cimentada en la ética y en la solidaridad. Estos dos valores permiten una formación sólida y la toma de decisiones acertadas en cualquier escenario de su ejercicio profesional, para garantizar que los egresados de las aulas sean dignos profesionales comprometidos con su entorno, con un desempeño excepcional y ético de la odontología (10).

Es por ello, que los conocimientos de la psicología, como ciencia aplicada a los procesos cognitivos y la conducta, tienen gran relevancia para los profesionales de la odontología a la hora de abordar la prevención o tratamiento de las enfermedades bucodentales, así como en lo concerniente al afrontamiento de problemas que para el odontólogo supone el manejo de los pacientes (12).

Dentro de esta perspectiva, una guía práctica para el abordaje del paciente tiene gran relevancia en el momento formativo que se encuentran los estudiantes pues les aportará una serie de técnicas y procedimientos basados en la experiencia de otros estudiantes. El análisis de las situaciones confrontado con las teorías propuestas con investigadores del área, proporcionará una visión concreta del perfil del paciente que acude al servicio y las pautas y procedimientos más recomendables en los diferentes casos.

Conocer y practicar herramientas de diversos enfoques como inteligencia emocional, programación neurolingüística y psicología positiva, para el desarrollo de la empatía y la confianza, podrían ser sugeridas en sus distintas aplicaciones a la odontología para la resolución de casos concretos (13).

En este contexto de estudio, surge el concepto de odontología emocional, que son técnicas que permiten manejar pensamientos, emociones y dirigir conductas; ordenarlas y sanearlas para que no produzcan ansiedad, depresión o malestar, si no relajación, tranquilidad y optimismo. Principalmente, consiste en tratar de ver e interpretar las cosas como realmente son; no como el miedo, la inseguridad

o las malas experiencias hacen verlas. En la consulta dental estas competencias cobran mucha importancia en la relación con el paciente (14).

Saber escuchar y hablar, emplear el tono de voz adecuado, saber mirar, conocer la motivación interna del paciente, su fuerza de voluntad, su autoestima, su entorno familiar y social; ser comprensivo, tolerante, responsable, honesto y no solamente ser poseedor de conocimiento, permiten la atención integral del paciente y probablemente el alivio de patologías que pueden canalizarse brindado apoyo y fortaleza, es decir solidaridad humana. De esta manera, el profesional de la odontología vivirá la experiencia del paciente bajo los principios éticos, al concienciar el alto grado de responsabilidad y compromiso que tiene y su influencia en la condición emocional que constituyen su salud y donde el odontólogo participa activamente (15).

Por consiguiente, una guía práctica podría constituir un instrumento muy valioso, pues la formación odontológica debe facilitar las herramientas necesarias para hacer del odontólogo un promotor del cuidado de la vida en todas sus manifestaciones y estados con una formación profesional sustentada en una fundamentación de valores (5).

En esta perspectiva, el diseño de la guía práctica, objetivo de esta investigación, traerá beneficios al estudiante puesto que le permitirá por una parte cultivar la disposición personal y la formación ética para actuar con seguridad, eficiencia y sensibilidad en las diferentes facetas del abordaje de un paciente, y por otra

parte aplicar herramientas acordes a los diferentes casos comprendiendo la complejidad y sentido social que implica su tarea.

### **Alcance y delimitación de la investigación**

La presente investigación se realizó en los espacios de la universidad José Antonio Páez en San Diego, estado Carabobo, la línea de investigación que se seleccionó fue la Odontología clínica y el tema de acción a resolver corresponde a la clínica de atención integral al adulto.

La población a la cual se dirigió el estudio fueron los estudiantes que cursan la asignatura clínica integral del adulto I de la Escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez. El estudio se va circunscribir al aspecto emocional de los involucrados en la relación odontólogo paciente.

## **CAPÍTULO II**

## **MARCO TEÓRICO**

### **Antecedentes de la investigación**

En la actualidad el estudiante de odontología desaprovecha la oportunidad de llevar a cabo una intervención emocional a sus pacientes, debido a los imperativos institucionales, por cuestiones de tiempo o falta del conocimiento de las técnicas adecuadas, lo cual puede tener repercusiones negativas en la actitud de los mismos para con el tratamiento y el diagnóstico (16).

Cabe considerar que los estudiantes de odontología carecen de información suficiente y necesaria acerca de los principios y normas éticas, de tal forma que puedan involucrarse en la reflexión de los dilemas que puede enfrentar en el desarrollo de su vida profesional, resaltando la importancia de interiorizar valores de responsabilidad, honestidad y justicia como primordiales en la relación odontólogo-paciente (17).

Es por ello, que el estudio de la relación odontólogo paciente ha tomado gran interés a todos los niveles a fin de determinar cómo optimizarla para beneficio de la salud del paciente pues el crecimiento de la conciencia en los temas éticos y el cambio sufrido por la práctica dental han promovido en países desarrollados la necesidad de revisar el currículo en la enseñanza de la ética dental (16).

Por su parte, Ñique (2014) en su trabajo “La ética en la relación odontólogo paciente en el Perú”, menciona que el punto central de la problemática ética,

sería conocer a profundidad la naturaleza de esta relación, la fundamentación del actuar profesional y el significado de “bien del paciente”, con el objetivo de conocer el rol que cumplen estos elementos y comprender algunos vacíos conceptuales en la práctica de la relación odontólogo-paciente. Concluye que la argumentación de la ética con la odontología confirma el buen diagnóstico, pronóstico y tratamiento por parte del profesional sobre el paciente (18).

De forma similar, Marega (2017), en Córdoba, España, realizó una investigación que tuvo como objetivo valorar el impacto del vínculo que se construye entre los alumnos y los pacientes, revalorizando la importancia de la relación interpersonal que se establece con motivo de la atención odontológica, en su trabajo denominado “Impacto del vínculo estudiante-paciente en la Práctica clínica de grado” concluyó que el vínculo con el paciente es fundamental en relación al éxito del tratamiento, y que es necesario que los alumnos profundicen aspectos relacionados con estos temas desde lo curricular, destacando la importancia de que el futuro profesional se apropie de habilidades que conformen una cultura de la comunicación, con la finalidad de promover cambios y lograr aprendizajes conscientes (3).

Simultáneamente, Apolo y colaboradores (2017) realizaron una investigación sobre la importancia de la relación odontólogo-paciente en la práctica clínica en la Universidad de Guayaquil, República del Ecuador, en el mismo analiza la importancia de la relación estomatólogo - paciente y los factores asociados a

ella. Se concluye que la relación médico-paciente constituye el aspecto más sensible y humano en el campo de la Odontología, es uno de los binomios de relaciones humanas más complejos, que requiere de una competencia básica, la comunicación (1).

Como se evidencia en las anteriores investigaciones internacionales, el estudio de la relación odontólogo paciente ligada a los valores éticos y a las competencias comunicacionales son temas de impacto en la actualidad, orientan la presente investigación pues confirman que el rol del estudiante en su relación con el paciente tiene que estar encaminado a lograr el máximo beneficio para él mismo y para los pacientes que son atendidos, además plantean la importancia de las implicaciones éticas de la labor del odontólogo que son la base del estudio que se propone.

Así mismo, en el ámbito nacional venezolano, Amaíz y colaboradores (2018), profesionales venezolanos realizaron una investigación, denominada: “Estrategias de intervención psicológica de acuerdo a las condiciones clínicas y las variables biopsicosociales del adolescente en la consulta odontológica”. Esta investigación fue realizada con el fin de ofrecerle al profesional las herramientas o recursos psicológicos, también denominadas habilidades blandas, para el abordaje de la población adolescente que asiste a la consulta odontológica. Plantean que la odontología moderna demanda una participación activa del profesional, el cual debe estar familiarizado con las afecciones clínicas y las

variables psicológicas que puedan afectar al adolescente; asimismo, también se considera importante la instrucción y el adiestramiento en estrategias de intervención psicológica para ofrecer una atención adaptada a este grupo etario (19).

Finalmente, Domínguez (2014) en su Trabajo de Grado para optar al grado de Magíster en Investigación Educativa en la Universidad de Carabobo, denominado: Optimizando el comportamiento bioético clínico de estudiantes de odontología, plantea el diseño e implementación de un plan de acción que consistía en un curso intensivo semipresencial de bioética clínica aplicado a la odontología, el objetivo era mejorar sus conocimientos, acciones y actitudes, como resultado se apreció una transformación significativa del comportamiento bioético clínico de los estudiantes, al mejorar su preparación y disposición respecto al tema (6).

Estas investigaciones son de considerable importancia ya que constituyen ejemplos de propuestas que buscan el cambio de actitud hacia el papel del odontólogo en su praxis médica, además de presentar herramientas concretas de manejo emocional las cuales el estudiante podría manejar y así facilitar una comunicación efectiva con sus pacientes en la práctica clínica, que es el objetivo de la presente investigación.

### **Bases teóricas**

### **Elementos que intervienen en la relación odontólogo paciente**

Los elementos que intervienen en la relación odontólogo paciente pueden depender del paciente, del odontólogo o de la interacción entre ellos (20). Los factores dependientes del paciente son las actitudes de ansiedad y aprensión, cuestionamiento y desconfianza, falta de cooperación e insatisfacción permanente; además aspectos formales como, incumplimiento económico, impuntualidad, ausencias, cambios permanentes de las horas, etc. Entre los factores dependientes del odontólogo se cuentan rasgos competitivos, o rasgos de personalidad que les hacen acelerados, irritables y tensos y la falta de entrenamiento en el manejo del stress. Los factores dependientes de la interacción incluyen el que el dentista le cause dolor al paciente, o el temor siempre latente de esa posibilidad. Tiene especial importancia el atender al paciente en una situación de urgencia, esto agrega una dificultad en el momento de establecer una relación. Si es primera consulta, estas circunstancias puede establecer a priori una mutua desconfianza latente (20).

En general los conflictos de mayor incidencia y frecuencia son la falta de comunicación entre el odontólogo y el paciente: maltrato al paciente y con menor frecuencia, maltrato al profesional. Se derivan además conflictos cuando el profesional no da explicaciones accesibles al usuario, no enfatiza el alcance y las limitaciones del tratamiento en cuestión, no informa del costo y sus posibles variaciones y de la relación riesgo beneficio de la intervención, las

posibilidades de fracaso y sus consecuencias, también si incurre en inexactitudes, delega sin informar y modifica costos y plazos (20).

### **Estilos de personalidad del paciente**

La Psiquiatría, ha tratado de clasificar al hombre según diferentes “perfiles”. Rasgos que expresados de manera moderada, pasan a ser estilos de personalidad y de manera exagerada, trastornos de personalidad. La clasificación norteamericana de trastornos de personalidad que expresados en forma moderada corresponde a descripciones de formas de ser de los individuos, donde determinados estilos de personalidad de paciente y odontólogo pueden articularse de manera colaborativa y/o conflictiva (21). Un médico espera que sus pacientes asuman una actitud colaboradora, pero no siempre sucede según lo deseado, en ocasiones personas pueden hacerlo sentir incómodo y desconcertado. Por ello es necesario que el personal esté preparado para atender a las diferentes maneras y estilos de presentarse un paciente (21). Algunos estilos de pacientes que se puedan presentar en la práctica clínica se señalan en el Cuadro 1.

**Cuadro 1. Estilos de Paciente (21).**

<b>Estilo de paciente</b>	<b>Características y Recomendaciones</b>
---------------------------	--

Paciente hostil	<ul style="list-style-type: none"> <li>· La hostilidad puede ser verbal, en forma de descalificaciones y sarcasmos, con insultos o amenazas, que en alguna oportunidad llega hasta la violencia.</li> <li>· Se suele presentar en casos de emergencia, en las cuales está muy alterado y desea que se le atienda rápidamente.</li> <li>· El odontólogo debe mantener la calma e invitar de forma educada a que el paciente se tranquilice, asegurándole que va a ser tratado pronta y debidamente.</li> <li>· Es contraproducente discutir con este paciente.</li> <li>· Si el odontólogo no puede controlarse es preferible que suspenda la consulta hasta que esté en condiciones de reanudarla.</li> </ul>
Paciente manipulador y simulador	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Intenta conseguir privilegios, reposos, incapacidad, récipes de psicofármacos, etc. presentando su caso con características muy especiales.</li> <li>· Busca apoyo de personas influyentes, intenta sobornar.</li> <li>· Habla mal de los médicos que no han satisfecho sus requerimientos.</li> <li>· Se debe ser cuidadoso y evitar comprometerse con estos pacientes en sus actos deshonestos.</li> <li>· El odontólogo debe asumir, una actitud muy profesional para que no haya lugar a equívocos.</li> </ul>
Paciente dependiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>· No toma iniciativa, consulta por las cosas más insignificantes, regresa al consultorio frecuentemente a solicitar consejo para todo o llaman por teléfono.</li> <li>· Es muy inseguro.</li> <li>· No se le debe rechazar ni tildar de fastidioso.</li> <li>· Se le debe insistir en que tome sus decisiones y confíe en ellas.</li> <li>· Siempre tiene que estar preguntando, se apega a alguien sin el cual se angustia.</li> <li>· No expresa desacuerdo.</li> <li>· Puede llegar acompañado a la consulta con alguien que interfiere, o todo lo que se le propone se lo pregunta a otra persona.</li> </ul>
Paciente seductor	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Con tendencia a coquetear con las personas de cierto prestigio, como los médicos, usando atuendos, posturas, lenguaje y mímica provocativos.</li> <li>· Es necesario adoptar una actitud seria y respetuosa, pidiéndole con respeto que aclare las intenciones de su comportamiento, a la vez que se le ofrece una atención meramente profesional.</li> </ul>
Paciente obsesivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Es detallista, quiere informar del más mínimo síntoma, ya que de no hacerlo siente que no van a ser bien diagnosticado.</li> <li>· Exige del odontólogo, que le explique minuciosamente todo lo relacionado con la enfermedad y tratamiento.</li> <li>· Hay que tener paciencia con este paciente.</li> <li>· Si se demora demasiado se le puede pedir que continúe relatando su problema en una próxima cita.</li> </ul>

Paciente dramático	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Exagera la expresión de sus emociones, con el interés de conmover vivamente al odontólogo.</li> <li>· Con frecuencia parece sobreactuado y exagerado.</li> <li>· Es necesario que el odontólogo mantenga la serenidad.</li> <li>· Tiene habilidad para conmover con la finalidad inconsciente de ser el centro de atracción, buscando un afecto y un reconocimiento que nunca le es suficiente, por ello exageran los síntomas.</li> </ul>
Paciente desconfiado	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tiene un comportamiento suspicaz y se franquea muy poco.</li> <li>· Es muy observador y calcula muy bien lo que dicen o hacen.</li> <li>· Es susceptible e hipersensible a la crítica, piensa que continuamente se les está censurando.</li> <li>· Con mucha prudencia, paciencia, tolerancia y sutileza, se le debe señalar que su desconfianza interfiere la alianza terapéutica, muy importante para su recuperación.</li> <li>· Cree siempre que las personas lo están tratando de engañar</li> </ul>
Paciente pasivo-agresivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Agreden con su pasividad.</li> <li>· No cumple con las prescripciones, las sabotea, se queja sin motivo de los efectos de los medicamentos, dice que no sirve el tratamiento y siempre tiene una excusa para sus actos pasivo-agresivo.</li> <li>· Este paciente no se debe rechazar, pues si asiste a la consulta es porque se está sintiendo mejor, aunque él no termine de reconocerlo.</li> <li>· Se le debe señalar que si no colabora el tratamiento será menos efectivo, más prolongado y costoso</li> </ul>
Paciente indiferente	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Está ausente, como si no le interesara la consulta, como si todo le da igual.</li> <li>· Encajan dentro de la personalidad esquizoide, es muy retraído, de pocas palabras, comunicación muy fría, no establece vínculos.</li> <li>· Nunca se sabe qué piensa realmente, si un procedimiento le ayudó o no, si siente dolor o no, si está agradecido o disgustado, no establece mayor relación con su médico.</li> </ul>
Paciente ficticio	<ul style="list-style-type: none"> <li>· “Inventa” enfermedades que no tiene, con la intención de ser atendido, explorado, tratado.</li> <li>· Son casos muy raros, poco estudiados, que pueden presentar síntomas muy variados.</li> </ul>
Paciente fóbico evitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Trata de evitar contactos interpersonales.</li> <li>· Siempre ansioso, asustado y se siente inferior a los demás.</li> <li>· Evita ir al dentista por temor.</li> <li>· Llega tarde a consultar con cuadros muy avanzados y con temores.</li> <li>· Puede no dejarse examinar, o venir una sola vez y luego desaparecer</li> </ul>

Estas actitudes, estilos y maneras, se pueden presentar solas o combinadas, por ejemplo un apaciente dramático-manipulador, otro dependiente-seducor, otro más obsesivo-desconfiado, etc. (21).

### **Tipos de relación odontólogo paciente**

Se pueden señalar 4 modelos o tipos de Relación Odontólogo-Paciente, los cuales se explican en el Cuadro 2.

**Cuadro 2. Tipos de Relación Odontólogo-paciente (22).**

<b>Tipo de Relación odontólogo-paciente</b>	<b>Características</b>
<b>Modelo Paternalista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· No respeta la autonomía de los pacientes en tomar decisiones sobre su propia salud.</li> <li>· Depende de la inclinación profesional del dentista.</li> <li>· Si es especialista en cirugía tendrá una inclinación hacia esa perspectiva cuando tenga que encontrar soluciones.</li> <li>· Se da más este modelo en los sistemas de salud pública.</li> <li>· El paciente es literalmente receptivo pasivo.</li> <li>· No se ofrecen alternativas restauradoras porque el sistema de salud no los cubre.</li> <li>· Es el odontólogo quien juzga cuando un paciente tiene una necesidad.</li> </ul>
<b>Modelo Contractual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Todas las decisiones las toma el paciente de acuerdo a sus deseos y necesidades.</li> <li>· El concepto de necesidad puede ser relativo: “necesito blanqueamiento” “necesito ortodoncia” o “necesito una nueva prótesis”.</li> <li>· La opinión del paciente es necesaria para los tratamientos dentales (que no son de emergencia en el 99.5% de los casos) pero no suficiente para elegir un tratamiento.</li> </ul>
<b>Modelo Comercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Saca lo bueno de los dos modelos anteriores.</li> <li>· El odontólogo oferta “servicios” que solicita el mercado.</li> <li>· Es la aplicación de las leyes del mercado a los servicios de salud.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ambos, odontólogo y paciente, aceptan las condiciones previamente acordadas y se limitan estrictamente a ellas.</li> <li>· El odontólogo no tiene más obligaciones que cumplir que lo acordado.</li> <li>· El odontólogo y el paciente son competidores en esta relación comercial: ambos quieren sacar el máximo provecho económico.</li> <li>· La necesidad del paciente no es determinante en este modelo.</li> <li>· En este modelo, es muy frecuente que el paciente busque una segunda o tercera opinión con otros dentistas.</li> <li>· El paciente “compra” el tratamiento.</li> <li>· El paciente es visto como “homo economicus”, alguien que siempre evalúa sus decisiones al costo-beneficio.</li> <li>· El dentista puede comunicar y educar para poder luego “vender” sus servicios a un mejor precio.</li> </ul>
<b>Modelo Interactivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ambos, odontólogo y paciente, son aliados con un mismo objetivo, la salud del paciente.</li> <li>· Existe igualdad de compromiso.</li> <li>· Se basa en la relación de respeto y confianza desde la primera cita.</li> <li>· Esto se le puede denominar como alianza terapéutica.</li> <li>· La autonomía del paciente es respetada.</li> <li>· La opinión de ambos sirve como determinantes de lo que se va a hacer juntos.</li> <li>· El establecimiento de una relación terapéutica implica desde el primer momento que el odontólogo se responsabiliza de la salud del paciente que acude a él y, por tanto, mientras la relación persista, está obligado a atenderlo lo mejor que le sea posible desde un punto de vista científico y ético.</li> <li>· La relación entre el profesional y el paciente comprende aspectos éticos: ambos quieren la salud, el bien de la persona que sufre la dolencia, ambos quieren conocer la causa, la verdad de la afección.</li> </ul>

## **Factores que participan en la relación odontólogo paciente**

### **Factores sociales**

La importancia clínica de los factores sociales participantes en la relación odontólogo-paciente está avalada por múltiples investigaciones y por la práctica médica diaria. Entre estos factores cobra vital importancia el cuadro interno de la enfermedad, la comunicación odontólogo-paciente, las motivaciones y

expectativas del enfermo, la personalidad del paciente y la personalidad y estilo terapéutico del médico. Es necesario tener presente, por una parte, un enfoque dinámico a la hora de seleccionar cual es la relación médico-paciente más adecuada para una u otra situación, y por otra, qué dinámica de la relación médico-paciente es más rica que cualquier esquema, por cuanto lo que entra en juego es la personalidad como un todo de ambos participantes en una singular interrelación generada por la situación creada. La relación médico-paciente constituye un elemento psicoterapéutico por sí, y determina en gran medida la efectividad de toda intervención médica, con la participación activa del paciente bajo la atenta dirección del médico (23).

El enfoque de analizar el hombre con su enfermedad en un contexto social determinado ayuda a manejar adecuadamente la enfermedad del individuo para saber conducir el tratamiento a este paciente y establecer de manera adecuada su relación con él. En la odontología, es muy importante la relación odontólogo-paciente, ya que la odontología ha sido históricamente condicionada a una atención que resulta dolorosa y muchas personas evaden acudir a su odontólogo, por lo que se propone que esta relación sea muy estrecha. Esta relación tiene un gran valor social que debe marcar al trabajador de la salud en general, que se manifiesta mediante la ética médica, donde siempre debe prevalecer la privacidad entre el contacto íntimo del médico con su paciente (23).

Las perspectivas de perfeccionamiento de la relación odontólogo-paciente son de gran significación en el marco de desarrollo de la atención médico-odontológica en nuestra sociedad (23).

### **Factores emocionales**

Tanto los médicos como los pacientes del mundo desarrollado actual se encuentran en condiciones cualitativamente nuevas que tienden a favorecer una relación médico-paciente impersonal, lo cual descarta el importante papel de la técnica. Los pacientes en su mayoría son o fueron personas activas en la sociedad, que en ocasiones sufren trastornos al perder sus dientes, tanto para su salud como ante la sociedad por la comunicación. Esta situación daña la personalidad del individuo, e influye en las relaciones interpersonales condicionadas al ambiente familiar y social (23).

La imagen que se tiene del cuerpo humano, de la belleza y en particular de la cara, pueden generar sentimientos de ansiedad e inseguridad, lo cual influye en el comportamiento diario. Todo esto depende de la importancia que el individuo y su medio le atribuyan a esta enfermedad. Se presentan pacientes deprimidos con su boca tapada por pañuelos, agobiados por su problema, reclamando apoyo y comprensión por parte de los odontólogos para aliviar su trauma y lograr la posterior incorporación a la sociedad. Estos pacientes deben ser tratados con un alto humanismo, donde la ética médica lleve un gran peso en el tratamiento (23).

El secreto de la relación en este caso está determinado por los siguientes factores:

- Rasgos de la personalidad de los sujetos.
- Niveles de información que se establezcan.
- Profundidad en el análisis de la enfermedad.
- Respuesta del paciente ante el tratamiento (23).

Además, no se debe defraudar al paciente y ser lo suficientemente suspicaces para saber qué es lo que el paciente espera, por lo que el cuidado en las expresiones, comentarios y las cualidades morales como amabilidad, afecto, seguridad y profesionalidad son de vital importancia en esta relación. De esta forma, las maniobras difíciles o desagradables, propias de esta especialidad, serán aceptadas por el paciente fácilmente, los resultados de esta relación devolverán al paciente sus funciones estéticas, fonéticas y masticatorias. Por esto, la relación odontólogo-paciente no debe ser estandarizada ni esquematizadas. (23)

### **Factores éticos**

No se pueden deslindar las ciencias de la salud del componente humanístico y por ende del componente ético y del marco legal ya que todo va correlacionado. En la odontología la aplicación de los conocimientos científicos propios de la disciplina serán aplicados por parte de seres humanos con deberes, en seres

humanos cuyos derechos deben ser respetados, de tal manera que la atención obedezca al mutuo respeto entre las partes a fin de la preservación del principio biológico, que en últimas proviene del significado de la Bioética que es una extensión de la ética hacia las ciencias de la salud en donde se buscará regular las relaciones interpersonales a fin de preservar la vida (24).

### **La ética en la relación odontólogo paciente**

La ética y la bioética específicamente como la ciencia que ayuda a comprender el actuar del hombre en el contexto del acto odontológico, aporta una mirada integral del paciente, visto como una persona dotada de dignidad ontológica que le hace merecedora de respeto y admiración por lo que es. La argumentación de estas dos disciplinas confirmaría su competencia en el buen diagnóstico, pronóstico y tratamiento por parte del profesional sobre el paciente, constituyéndose en un bien para ambos actores de esta interrelación, estableciendo los límites de tal intervención con la finalidad de restituir la salud odontológica integral (17).

El actuar del odontólogo frente a su paciente debe ser idóneo, adecuado a su competencia profesional, conforme a las normas de conducta establecidas en su deontología profesional; sin embargo, este ejercicio no debería darse en el sentido legalista, propio de un sistema ético frío, carente de antropología, basado en el cumplimiento de derechos y deberes de los actores de esta relación, sino

que debe fundamentarse en el desarrollo de la virtud, en un sistema de valores donde pueda articular, según sea el caso, su competencia técnica, el deber por el deber y el respeto que le representa el paciente; de esta manera se podría “humanizar” dicha relación, observando las normas preventivas de protección de la salud, el respeto al derecho de los pacientes y vigilando el ejercicio de la justicia (25).

### **Las habilidades comunicacionales en la relación odontólogo paciente**

La relación del odontólogo con el paciente como el acto central de la práctica médica, se basa en el contexto comunicacional interpersonal, aspecto por el que el profesional ofrece confianza, comprensión y seguridad, para restaurar y mantener la salud. La confianza es fundamental en el rol que relaciona al paciente con el médico. Se basa en la entrega de uno y la vocación del otro. Comunicarse requiere una fuente, médico-emisor quien tiene algo que escuchar, traducir y transmitir y un destinatario, paciente-receptor quien plantea algo y espera una respuesta. El sistema que los enlaza es el lenguaje. No solo hablan las palabras, sino actitudes, silencios, posturas, miradas, movimientos, gestos, comunican al interlocutor qué se piensa o se siente. La comunicación no verbal dice más que las palabras y enfatiza el discurso. Para alcanzar la comunicación eficaz es imprescindible escuchar. En la relación con el enfermo es mejor escucharle que silenciarlo. En el acto de informar cobra importancia el sentido

y significado del contenido para el enfermo. Por ello, el profesional debería interrogarse sobre quien es, la persona, a quien le habla (26).

Algunos efectos deseables sobre prácticas y actos médicos serían:

- Una actitud médica que posibilite la comunicación bidireccional y “escuchar” al otro.
- Priorizar el “cómo” se dice a “qué se dice”
- Trascender formulaciones causa-efecto, sin reducir ni simplificar.
- Categorizar la enfermedad, pero no en forma imperativa.
- Interrogarse acerca de quien sufre (26).

Los efectos señalados propician la comprensión mutua, la adherencia al tratamiento y una intervención eficaz. Todo ello sostenido en un encuadre cálido, cordial, paciente y de aceptación del otro que, sobre todo, demanda empatía. El desarrollo adecuado de la relación se vincula con la calidad de la comunicación que se establece entre todos los protagonistas -paciente-médico-familia- y el proceso de informar. La comunicación eficaz implica una interacción dinámica, constante. Demanda una puesta en común de la situación, la participación activa y una escucha activa y empática (26).

### **Las herramientas de abordaje emocional para la atención odontológica**

Los conocimientos básicos de la psicología, como ciencia aplicada al estudio sobre los procesos cognitivos y de la conducta, tienen gran relevancia para los odontólogos al abordar la prevención y tratamiento de las enfermedades bucodentales, así como también en lo concerniente a los desafíos que supone el manejo de los pacientes (27).

De esta forma, el odontólogo debe lograr una relación positiva con el paciente, basada en la cooperación y la confianza, desarrollando habilidades sociales fundamentales, específicamente: la empatía, la comprensión y la tolerancia; donde, el principal rol del odontólogo se debe centrar en calmar, tranquilizar y ofrecer seguridad. Por lo tanto, el tono de voz, la actitud, los gestos, la postura, entre otros aspectos deben estar dirigidos a tal fin (28).

Resulta importante que el odontólogo reciba entrenamiento en habilidades blandas específicas que permitan mayores y mejores recursos de afrontamiento para encarar la profesión (29).

### **La inteligencia emocional**

Involucra la adquisición y el mantenimiento de una serie de habilidades interdependientes, las cuales permiten una óptima gestión interpersonal de la vida emotivo afectiva de la persona en diferentes ámbitos. Los componentes intrapersonales necesarios para alcanzar un adecuado grado de gestión emocional son: la autorregulación, que es la capacidad para lograr la adecuación

delos sentimientos según sean las demandas o exigencias del contexto, la postergación consciente en la búsqueda por obtener gratificación con alta adaptabilidad, el autoconocimiento, que se trata de reconocer oportunamente la aparición de las emociones que faciliten una toma de decisiones menos impulsivas, más racionales y la motivación como la forma de ejecutar comportamientos a partir de una direccionalidad basada en el logro de objetivos. Otros componentes interpersonales serían: la empatía, definida como el nivel de comprensión y sintonía sobre las señales de comportamiento verbal-no verbal que emiten los demás a fin de aproximarse a las necesidades o expectativas de ellos y el acercamiento social que es la aproximación a otros sujetos con elevado nivel de aceptación (19).

### **La comunicación asertiva**

Referida a las formas de comportamiento que exhibe un individuo en el espacio interpersonal que involucra la expresión, tanto verbal como no verbal, de afectos, actitudes, expectativas, pensamientos o valores, de una manera directa, espontánea, honesta y en pleno respeto a las posiciones ajenas. Quien emite un mensaje asertivamente tiene como objetivo incentivar la adaptación al marco sociocultural de referencia del que forman parte las personas; por lo cual, los odontólogos que deseen alcanzar un mayor grado de asertividad en su comunicación con los pacientes y su equipo de trabajo deben enfatizar en:

mantener contacto visual, es decir observar al interlocutor mientras se le dirige la palabra ;asumir un estado postural de proximidad, debe mantener su torso erguido y ubicado de manera frontal hacia el receptor; proximidad física, pues la distancia revela la intimidad de la relación, se recomienda mantener una distancia entre 100 a 150 cm, no invasiva, salvo al estar ejecutando un procedimiento en la silla odontológica y las señas gestuales deben ser lo suficiente para generar énfasis a las palabras, sin exagerar para evitar percepciones de insistencia u hostilidad (19).

Asimismo, otras conductas que enriquecen la asertividad comunicacional, son: la expresividad facial donde es importante la congruencia entre la gestualidad facial y el contenido del lenguaje que se transmite; la modulación de la voz que debe reflejar serenidad y el volumen, tono e inflexión; la identificación del momento más oportuno; la escucha activa que se refiere a mostrar interés por lo que los demás dicen, parafraseando o confirmando el sentido de las palabras para demostrar seguimiento continuo y actitud positiva que demuestra una apertura para conservar una perspectiva optimista de las situaciones al igual que tener apertura para ser receptivo ante los enfoques que plantean los demás (19).

### **La programación neurolingüística**

Consiste en la identificación de los símbolos de representación sensorial para lograr una estimulación idónea del canal de aprendizaje con dominancia del paciente, en virtud de gestionar de forma más efectiva la forma de emitir y decodificar los mensajes en el entorno profesional, donde la interpretación de mensajes de los demás y el tipo de canal sensorial predominante en los sujetos, está supeditado a la experiencia o aprendizajes adquiridos previamente (29).

La Programación Neurolingüística (PNL) comprende un conjunto de métodos y técnicas que permiten conocer las estrategias internas inconscientes a partir de las cuales se desarrollan las emociones humanas. Los seres humanos filtran la realidad para vivir una experiencia subjetiva de la misma, se crea un mapa interior del mundo que es diferente para cada persona y a través del cual entienden su vida y relaciones. La PNL logra abordar de forma práctica, útil y eficaz la comprensión y cambio de la conducta humana (29).

La PNL tiene 3 elementos principales que se ilustran en el Cuadro 3:

**Cuadro 3. Elementos de la PNL (30).**

<b>Elementos</b>	<b>Descripción</b>
Neuro	Se refiere a la neurología y como la mente y el cuerpo están unidos a través del sistema nervioso.
Lingüística	Se refiere al lenguaje y cómo su uso influye.
Programación	Se refiere a las repetidas secuencias sobre pensamiento y comportamiento y cómo los pensamientos pasan a tener consecuencias en los actos

### **El rapport**

El Rapport es una herramienta básica dentro de la PNL, que consiste en crear sintonía con la persona que se esté interactuando. Tiene como objetivo crear un ambiente confianza y cooperación mutua logrando así una escucha activa por parte de ambas partes. Un odontólogo establece rapport al ejercer la habilidad de colocarse en el lugar de su paciente, entendiéndolo, escuchándolo y viéndolo desde su lugar. Por eso es muy importante que le observe siendo flexible y observando su postura corporal. Cuando se establece el rapport una comunicación mucho más eficaz acontece en la relación médico paciente. La investigación científica ha demostrado que al comienzo de una determinada interacción los ritmos corporales de los implicados son diferentes pero al cabo de unos minutos acaban sincronizándose. Este fenómeno se denomina contagio emocional. En esta línea, la Asociación dental americana enfatiza la necesidad de trabajar sobre todo con aquellos pacientes que experimentan odontofobia respetando sus tiempos para asumir el tratamiento. Enfatiza la importancia de considerar su estado emocional promoviendo una comunicación abierta acerca del hecho fundante de la fobia (30).

### **Los sistemas de percepción**

Las personas tienden a expresarse según su sistema de percepción más afianzado. Así hay personas que entienden su mundo a través de las imágenes, son personas visuales, los que lo entienden a través de sonidos son personas auditivas o las

que comprenden el mundo a por las sensaciones corporales son personas cenestésicas. Lograr descubrir cuál es el sistema preferente de comunicación en el paciente permite al odontólogo adoptar el mismo registro de expresión verbal de su paciente usando metáforas pedagógicas abundantes en figuras visuales, como “lo ves claro”, o auditivas, como “me suena bien” o cenestésico, como “me da escalofrío”. En una línea de intervención puramente sensorial, numerosas clínicas dentales usan música relajante, colores en las paredes azulados y que han eliminado el olor clásico de las clínicas dentales (31).

### **La visualización del futuro deseado**

Cuando un odontólogo pretende explicar a un paciente los beneficios de seguir y concluir un tratamiento, puede apelar a las sensaciones que tendrá el paciente como si el objetivo haya sido ya alcanzado. Este enriquecimiento sensorial actúa a nivel subconsciente de una forma poderosa y el objetivo a lograr, por ejemplo un tratamiento de ortodoncia, pasa a tomar una relevancia e importancia mayor en nuestro paciente. En este sentido, la Asociación dental americana incide en la necesidad de un trato personalizado y de confianza con el paciente que le ayude en la visualización de los resultados positivos al término de la consecución del tratamiento odontológico (31).

### **El modelado**

La Programación Neurolingüística (PNL) nos permite conocer cómo las personas de éxito han creado su mapa de la realidad y sus patrones de excelencia. Esta técnica, llamada modelado, identifica y recoge estas herramientas de éxito para que puedan ser utilizadas por cualquier persona que lo desee. El modelado dentro de la profesión de odontólogo supone la observación de la persona que deseamos modelar, la detección de aquellas habilidades que constituyen la excelencia en su desempeño y trazar un plan para llegar a reproducir tal habilidad. De forma inversa también el dentista puede detectar, para no adoptar, aquellas actitudes profesionales disfuncionales identificando en sus colegas conductas esquizoides por la frialdad con el paciente, fóbicas por el temor a hacer daño, dependientes a la hora de tomar decisiones y obsesivas con el detalle (30).

### **El coaching**

El coaching es un método que consiste en acompañar y entrenar a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir alguna meta o de desarrollar habilidades específicas. El trabajo del coach consiste en articular preguntas poderosas, escuchar y empoderar a la persona que recibe el coaching para desarrollar las herramientas que este ya posee pero necesitan ser redescubiertas. Los Fundamentos básicos del coaching son la autoconciencia, la responsabilidad y el empowerment. Los beneficios que se obtienen a través del coaching es que

la persona logra conocer sus prioridades, clarificar sus objetivos y trazar un plan de acción para alcanzarlos en un tiempo determinado. Al conocerse mejor y tomar mayor conciencia logra superar las barreras, miedos y bloqueos que le alejan de sus objetivos porque pasa a conocer sus fuentes de motivación, su potencial y sus áreas de crecimiento. (30)

La especialidad del Coaching de salud y en clínicas dentales específicamente, está tomando protagonismo, como una herramienta que favorece la comunicación con los pacientes, el cumplimiento del tratamiento, la mejora en los indicadores de salud y la evolución a largo plazo. Algunas sociedades médicas promotoras del coaching de salud han admitido la sostenibilidad derivada de estos procesos, tanto en la consecución de objetivos de salud, como en su coste-efectividad y la evolución de ciertas enfermedades. El coaching favorece el enfoque colaborativo con el paciente, la toma de decisiones pasa a ser compartidas en vez de directivas y centradas en el habitual autoritarismo del profesional de salud. El ejercicio del coaching se sustenta fundamentalmente en dos aspectos: la pregunta y la escucha empática. La formulación de determinadas preguntas, conduce al paciente a una mayor plenitud de recursos y autoconfianza en su proceso de curación. Así, éste al verse realmente escuchado siente que el médico considera su punto de vista pasando a verse como el protagonista de su propia enfermedad. (30)

El método de intervención emocional en coaching de salud con los pacientes está basado los pasos que se ilustran en el Cuadro 4:

**Cuadro 4. Pasos intervención emocional en coaching de salud (30).**

<b>Pasos</b>	<b>Interrogante</b>
1. Identificación del problema	¿Cuál es la parte más difícil o frustrante en el cuidado de su enfermedad?
2. Determinación de sentimientos y su influencia en la conducta	¿Cómo se siente usted y cómo sus sentimientos están influyendo en su conducta?
3. Fijación de una meta a largo plazo	¿Qué quiere?, ¿Qué necesita hacer?, ¿Qué problemas espera encontrar?, ¿Qué apoyo tiene para superar estos problemas?
4. Redacción de un plan de acción para un paso conductual	¿Cuál es su meta? (alcanzable, medible, oportuna, realista y específica).
5. Planteamiento de acciones	¿Qué hará para empezar a trabajar hacia su meta?
6. Evaluación de cómo el experimento ha funcionado	¿Qué aprendió y qué puede hacer de forma diferente la próxima vez

También se sugiere la técnica OARS la cual facilita una disposición mental adecuada para el cambio, que comprende cuatro pasos que se explican en el Cuadro 5:

**Cuadro 5. Pasos de la técnica OARS (30).**

<b>Pasos</b>	<b>Caracterización</b>
--------------	------------------------

1. Open-ended questions	Las preguntas abiertas permiten que el paciente explore su situación desde otra perspectiva y que adquiera mayor conciencia sobre aquello que le preocupa y de cuál es la mejor solución.
2. Affirmation of the person's strengths	La afirmación de las fortalezas de la persona conduce al paciente a un estado de autoconfianza y plenitud de recursos.
3. Reflective listening	La escucha profunda y asertiva muestra que el dentista considera la opinión del paciente, lo cual fortalece su vínculo y la confianza del paciente con el tratamiento.
4. Summary	El resumen de la situación permite al dentista reiterar los principales puntos tratados y verbalizar las preocupaciones e interés del paciente

### **La psicología positiva**

El propósito de la psicología positiva es estudiar las bases de la felicidad y las fortalezas de las personas. A lo largo de los años, la psicología ha abundado en los aspectos patológicos del ser humano como la depresión y el estrés, dejando al margen el estudio de aspectos más positivos como la risa, la alegría o la creatividad (26).

La gran importancia de la psicología positiva en odontología radica en que se trata de un campo que posibilita una calidad de vida mejor atenuando los trastornos en la salud mental resultantes de la enfermedad. La psicología positiva estudia como el espíritu de lucha influye en el curso de la patología constituye una solución contra la enfermedad, en su contexto práctico pone especial acento en el desarrollo de la empatía. Ésta constituye uno de los fundamentos del vínculo medico ya que su uso demuestra interés personal por el paciente al

conocer sus características y entender sus necesidades. Además de dedicarle tiempo, el médico debe escuchar y contestar preguntas usando un lenguaje comprensible, esto significa personalizar al paciente. Esta actitud empática supone ponerse en lugar del otro sabiendo al mismo tiempo que no lo es. No se trata de identificarse con el paciente, sino tomar distancia para evaluar la situación (30).

El uso de la psicología positiva en la realidad odontológica se concreta además en la capacidad del dentista en reconocer las fortalezas personales del paciente en el transcurso de su enfermedad, auto-control, auto-regulación, perseverancia y diligencia, además de ensalzar cuando proceda la buena salud dental o los buenos hábitos de higiene y preventivos (30).

### **Recomendaciones para mejorar la relación médico paciente (1)**

Se pueden señalar algunas sugerencias simples y efectivas basadas en la experiencia de la práctica clínica que permiten elevar el impacto de una buena relación médico-paciente.

- Esté disponible para el paciente en todo lo que sea posible. La falta de disponibilidad y preparación para atender es vista como una desconsideración y es una de las principales quejas de los pacientes.
- Brinde a su paciente toda su atención cuando lo saluda, esto establece una impresión positiva para el visitante.

- Trate de minimizar las interrupciones, especialmente cuando el paciente comienza a hablar en forma abierta. Si tiene que interrumpirlo, hágalo con tacto, le dice que le gustaría saber más acerca de eso.
- Demuestre atención y respeto en forma gestual, mire al paciente a los ojos periódicamente, intente escucharlo, inclínese hacia adelante, utilice adecuado tono de voz.
- Haga preguntas de respuesta abierta, esto demuestra respeto por la capacidad del paciente y aumenta la posibilidad de descubrir algo que de otra forma puede pasar inadvertido.
- Comparta información con el paciente a lo largo de la consulta sin esperar hasta el final para hacerlo, esto reduce la ansiedad del paciente y aumenta su confianza.
- Utilice un lenguaje simple y repita todo lo que sea necesario para asegurarse que el paciente comprende.
- Realice preguntas de chequeo, como: “¿Le quedó claro?” o “¿Se siente cómodo con lo que usted necesita hacer?”.
- Sea auténtico con su paciente. No fuerce una conversación intimista o familiar si no se siente cómodo haciéndolo. Sin embargo, asegúrese de comunicar interés y preocupación por el paciente.
- Reconozca que desde el punto de vista del paciente, él o ella ha hecho un esfuerzo especial para verlo.

- Reconozca que los desacuerdos o la falta de cumplimiento del paciente con usted pueden deberse a razones que ellos sienten legítimas. Pregunte al paciente acerca de estas razones y discúntanlas juntos.
- No piense que el paciente que no formula preguntas, no desea estar totalmente informado, el paciente generalmente lo desea y necesita información.
- Aliente a los pacientes a aprender más acerca de su salud y de los problemas vinculados a la misma, a realizar preguntas, y a compartir la responsabilidad acerca del tratamiento y de las prácticas saludables, esto mejorará el cumplimiento y la satisfacción de los mismos.
- Aplique los principios de la bioética.

### **Bases legales**

Se hace necesario fundamentar la presente investigación legalmente, para ello se presentan a continuación los diferentes artículos de leyes que sustentan el presente estudio.

#### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.**

Artículo 83. La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar

activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República (32).

Artículo 84. Para garantizar el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad. El sistema público nacional de la salud dará prioridad a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades, garantizado tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad. Los bienes y servicios públicos de la salud son propiedad del estado y no podrán ser privatizados. La comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud (32).

### **Código de Deontología Odontológica.**

Título I. Capítulo Primero. De los Deberes Generales de los Odontólogos

Artículo 1º: El respeto a la vida y a la integridad de la persona humana, el fomento y la preservación de la salud, como componentes del desarrollo y bienestar social y su proyección efectiva a la comunidad, constituyen en todas las circunstancias el deber primordial del Odontólogo (33).

Artículo 2º: El Profesional de la Odontología está en la obligación de mantenerse informado y actualizado en los avances del conocimiento científico. La actitud contraria no es ética, ya que limita en alto grado su capacidad para suministrar la atención en salud integral requerida (33).

Artículo 3º: Para la presentación idónea de sus servicios profesionales, el Odontólogo debe encontrarse en condiciones psíquicas y somáticas satisfactorias y poseer una formación ética y social irreprochable (33).

#### Capítulo Segundo. De los Deberes hacia los Pacientes

Artículo 17º: El Profesional de la Odontología debe prestar debida atención a la elaboración del diagnóstico, recurriendo a los procedimientos científicos a su alcance y debe asimismo procurar por todos los medios que sus indicaciones terapéuticas se cumplan (33).

Artículo 18º: El Profesional de la Odontología al prestar sus servicios se obliga: a. Tener como objeto primordial la conservación de la salud del paciente. b. Asegurarle al mismo todos los cuidados profesionales. c. Actuar con la serenidad y la delicadeza a que obliga la dignidad profesional (33).

Artículo 19º: Si el Odontólogo tuviera dudas en el diagnóstico o tratamiento de algún caso, estará en la obligación de hacer todas las consultas a que hubiere lugar con sus colegas (especialistas o no) y con otros profesionales de las ciencias de la salud (33).

#### Capítulo III. De los Deberes y Derechos de los Odontólogos

Artículo 16. Los profesionales que ejerzan la Odontología deberán estar debidamente capacitados y legalmente autorizados según esta Ley para prestar sus servicios a la comunidad, contribuir al progreso científico y social de la Odontología, aporta su colaboración para la solución de los problemas de salud pública creados por las enfermedades buco dentarías, y cooperar con los demás profesionales de la salud en la atención de aquellos enfermos que así lo requieran (33).

### **Ley Orgánica de Salud**

#### Título I. Disposiciones Preliminares

Artículo 1º.- Esta Ley regirá todo lo relacionado con la salud en el territorio de la República. Establecerá las directrices y bases de salud como proceso integral, determinará la organización, funcionamiento, financiamiento y control de la prestación de los servicios de salud de acuerdo con los principios de adaptación científico tecnológica, de conformidad y de gratuidad, este último en los términos establecidos en la Constitución de la República. Regulará igualmente los deberes y derechos de los beneficiarios, el régimen cautelar sobre las garantías en la prestación de dichos servicios, las actividades de los profesionales y técnicos en ciencias de la salud, y la relación entre los establecimientos de atención médica de carácter privado y los servicios públicos de salud contemplados en esta Ley (34).

Artículo 2°.- Se entiende por salud no sólo la ausencia de enfermedades sino el completo estado de bienestar físico, mental, social y ambiental (34).

Artículo 3°.- Los servicios de salud garantizarán la protección de la salud a todos los habitantes del país y funcionarán de conformidad con los siguientes principios: Principio de Universalidad: Todos tienen el derecho de acceder y recibir los servicios para la salud, sin discriminación de ninguna naturaleza. Principio de Participación: Los ciudadanos individualmente o en sus organizaciones comunitarias deben preservar su salud, participar en la programación de los servicios de promoción y saneamiento ambiental y en la gestión y financiamiento de los establecimientos de salud a través de aportes voluntarios. Principio de Complementariedad: Los organismos públicos territoriales nacionales, estatales y municipales, así como los distintos niveles de atención se complementarán entre sí, de acuerdo a la capacidad científica, tecnológica, financiera y administrativa de los mismos. Principio de Coordinación: Las administraciones públicas y los establecimientos de atención médica cooperarán y concurrirán armónicamente entre sí, en el ejercicio de sus funciones, acciones y utilización de sus recursos. Principio de Calidad: En los establecimientos de atención médica se desarrollarán mecanismos de control para garantizar a los usuarios la calidad en la prestación de los servicios, la cual deberá observar criterios de integridad, personalización, continuidad, suficiencia, oportunidad y adecuación a las normas, procedimientos administrativos y prácticas profesionales (34).

## **Asociación Dental Americana. "Principios de Ética y Código de Conducta Profesional"**

La Asociación Dental Americana, luego de un considerable debate, presentó en 1992 una cantidad de revisiones y correcciones de los "Principios de Ética y Código de Conducta Profesional":

El personal de salud bucal debe reconocerse a sí mismo como ser humano, para posteriormente reconocer en el paciente al otro, a la persona que tiene una dignidad inalienable, poseedora de valores, que está inmersa en su medio ambiente, y no sólo como un individuo que busca y tiene necesidad de salud (35).

El personal de salud bucal debe cuidar y tratar con la misma conciencia y solicitud a todas las personas sin distinción de raza, religión, ideas políticas, condición social, nacionalidad, género, preferencia sexual o cualquier otra circunstancia personal o social (35).

El personal de salud bucal debe evitar cualquier acto que pueda denigrar el honor o la dignidad del ejercicio de la profesión, ya sea mentira, engaño, abuso, puesto que la práctica odontológica debe ser orientada bajo principios éticos, científicos y legales (35).

La calidad de la atención en los servicios de salud bucal que se otorgan a la población abierta, ya sea del sector público, privado o en instituciones educativas, debe ser la misma. No debe haber diferenciación de la atención entre una práctica institucional y la práctica en consultorio privado.

Asimismo, se debe evitar el aprovecharse de la práctica institucional para llevar pacientes a la propia práctica privada (35).

### **Definición de términos**

- **Bioética:** Estudio sistemático de la conducta humana en el área de las ciencias de la vida, examinada a luz de la dignidad de la persona y de los valores que de ella demandan (36).
- **Ética:** Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida (36).
- **Relación médico-paciente:** Interacción que se produce entre un agente de salud, y una o varias personas denominadas pacientes con una necesidad de asistencia con el objetivo de mejorar sus condiciones de salud (21).
- **Relación odontólogo-paciente:** Puente entre la patología bucal que aqueja al enfermo y el restablecimiento de su salud integral (37).

### **Operacionalización de variables.**

La operacionalización de las variables se presenta en un cuadro técnico metodológico elaborado por las autoras. (Anexo 1)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Tipo de investigación**

El presente estudio se llevó a cabo en los espacios de la Universidad José Antonio Páez en San Diego, donde funciona la clínica integral del adulto I, bajo la modalidad de proyecto especial (38). Consistió en una creación tangible, susceptible de ser utilizada como solución a problemas demostrados, o que respondan a necesidades e intereses de tipo cultural.

En este caso, el diseño de una guía práctica que oriente al estudiante que cursa la clínica integral del adulto I en la Universidad José Antonio Páez, sobre las estrategias que puede utilizar para optimizar la relación que lleva con sus pacientes, tomando en cuenta los aspectos emocionales y las implicaciones éticas. Esta guía práctica se constituye en un material de apoyo educativo al proporcionar estrategias concretas para el estudiante que cursa la cátedra y que se enfrenta a sus primeras experiencias profesionales.

### **Diseño de investigación**

Se considera que la presente investigación estuvo enmarcada dentro del contexto de un diseño no experimental, el cual es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o son inherentemente no manipulables (40).

Por otra parte, fue un diseño transeccional descriptivo porque tuvo como objetivo categorizar y proporcionar una visión de un contexto, en este caso, la

relación odontólogo paciente en la clínica integral I de la Universidad José Antonio Páez.

Como Proyecto especial se redactó una propuesta conformada por tres etapas sucesivas: revisión, organización y estructuración de contenidos, de acuerdo a los objetivos planteados que culminó en la elaboración de un material de apoyo educativo dirigido a los estudiantes cursantes de la asignatura clínica integral I de la escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez.

## **Población y muestra**

### **Población**

Se refiere a la población que se tomó en cuenta para esta investigación, es la elección de los sujetos a ser medidos y depende del planteamiento inicial de la investigación (40). El proceso metodológico involucró por una parte, el estudio de una población de 106 estudiantes cursantes de la cátedra de clínica integral del adulto I durante el primer periodo lectivo 2019-1CR en la escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez, a través del cual se realizó el diagnóstico de la situación y por otra parte el estudio de la población de docentes del área de clínica integral conformado por 22 profesores que actualmente laboran en el área de clínica integral, los cuales permitieron determinar la factibilidad de la propuesta y dieron las pautas para el diseño de la guía práctica, objetivo de la investigación.

## **Muestra**

La muestra es un subconjunto de la población, debe contener todos los elementos en la misma proporción de manera que sea posible generalizar los resultados (38). La muestra seleccionada para la determinación de la necesidad, estuvo representada por el treinta por ciento (30%) de la población estudiantil con las características señaladas y seleccionados al azar, quedó constituida por 32 estudiantes. La muestra de docentes que determinaron la factibilidad y características de la guía práctica estuvo conformada por la totalidad de la población de docentes, por estar constituida por 22 profesores que dictan la cátedra integral del adulto en la Universidad José Antonio Páez.

## **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos son las directrices metodológicas que van a orientar a guiar científicamente la recopilación de la información, datos u opiniones (38).

Para la realización de esta investigación se utilizó la técnica de recolección de datos conocida como encuesta, que es la obtención directa de las personas y/o de fuentes primarias de las informaciones, datos, puntos de vista o todos aquellos aspectos relevantes relacionados con un tema objeto de estudio (38).

Para el diagnóstico de la necesidad se elaboró como instrumento de recolección de datos, un cuestionario que constó de 12 preguntas cerradas, el cual se

denominó Cuestionario I (Anexo 2). Se procedió a realizar la validación del mismo por expertos en la materia, dos especialistas en el área de odontología y un especialista en metodología de la investigación, a través de un instrumento para la validación denominado “Formato para validación del Cuestionario I” (Anexo 3), a fin de garantizar eficacia y eficiencia en la estructuración realizando una revisión de la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems.

Para determinar la factibilidad del diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas se determinó la viabilidad económica e institucional del diseño de una guía práctica que orientara a los estudiantes de la cátedra de Clínica integral I, a través de un instrumento de recolección de datos el cual se denominó Cuestionario II (Anexo 4) que recogió la opinión de los docentes sobre la disponibilidad de recursos económicos, operativos y técnicos y el posible apoyo a la propuesta por parte de la Universidad José Antonio Páez.

Al mismo tiempo para la elaboración de la guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas, se consultó a través del mismo Cuestionario II sobre las características que debería tener la Guía Práctica en cuanto a su estructura en los aspectos de organización, contenido y presentación.

El instrumento denominado Cuestionario II constó de once (11) preguntas cerradas. Se procedió a realizar la validación del mismo por expertos en la

materia, dos especialistas en el área de odontología y un especialista en metodología de la investigación, a través de un instrumento para la validación denominado “Formato para validación del Cuestionario II” (Anexo 5), a fin de garantizar eficacia y eficiencia en la estructuración realizando una revisión de la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems.

Los formatos para validación fueron aplicados obteniendo la autorización de los expertos para su aplicación. (Anexos 6 y 7)

Posteriormente se desarrolló un material de apoyo educativo en base a investigaciones sobre el tema, que se denominó “Guía práctica relación odontólogo-paciente” que estuvo estructurada en las siguientes secciones: El aspecto emocional del odontólogo- Las emociones y el paciente de odontología- La ética y la odontología- Las herramientas de la psicología en odontología y se editó como guía práctica en forma de folleto informativo disponible para los estudiantes en formato digital.

### **Procesamiento y análisis de los resultados**

La información recopilada a través de los instrumentos se tabuló utilizando el programa Microsoft Excel y se le aplicó un tratamiento estadístico descriptivo, para evidenciar la necesidad de elaborar una guía práctica para los estudiantes de la clínica integral I de la Universidad José Antonio Páez, además de orientar

sobre la factibilidad económica e institucional del proyecto y los aspectos necesarios para la elaboración de la guía práctica.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

**Presentación y análisis de resultados del Cuestionario I: Determinación de la necesidad.**

Para el diagnóstico de la necesidad del diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo paciente dirigida a los estudiantes de la asignatura Clínica Integral I, se aplicó el Cuestionario I, a la muestra seleccionada, obteniéndose los siguientes resultados:

**Variable:** Relación odontólogo-paciente.

**Dimensión:** Aspecto emocional de la relación odontólogo paciente. (Ver resultados en el Cuadro 6/ Gráfico 1)

**Cuadro 6. Distribución de frecuencias de la dimensión:  
Aspecto emocional de la relación odontólogo paciente (Cuestionario I)**

		SIEMPRE		MUCHAS VECES		POCAS VECES		NUNCA	
		F	Fr	F	Fr	F	Fr	F	Fr
<b>Aspecto emocional del odontólogo</b>	Importancia	8	25%	18	56%	6	19%	0	0%
	Uso	10	31%	16	50%	6	19%	0	0%
	Necesidad	22	69%	10	31%	0	0%	0	0%
<b>Aspecto emocional del paciente</b>	Importancia	22	69%	10	31%	0	0%	0	0%
	Uso	0	0%	2	6%	24	75%	6	19%
	Necesidad	18	56%	14	44%	0	0%	0	0%
<b>Herramientas psicológicas en odontología</b>	Importancia	28	88%	4	13%	0	0%	0	0%
	Uso	2	6%	6	18%	12	38%	12	38%
	Necesidad	16	50%	14	44%	2	6%	0	0%

Fuente: Cadevilla M. y Ávila M.

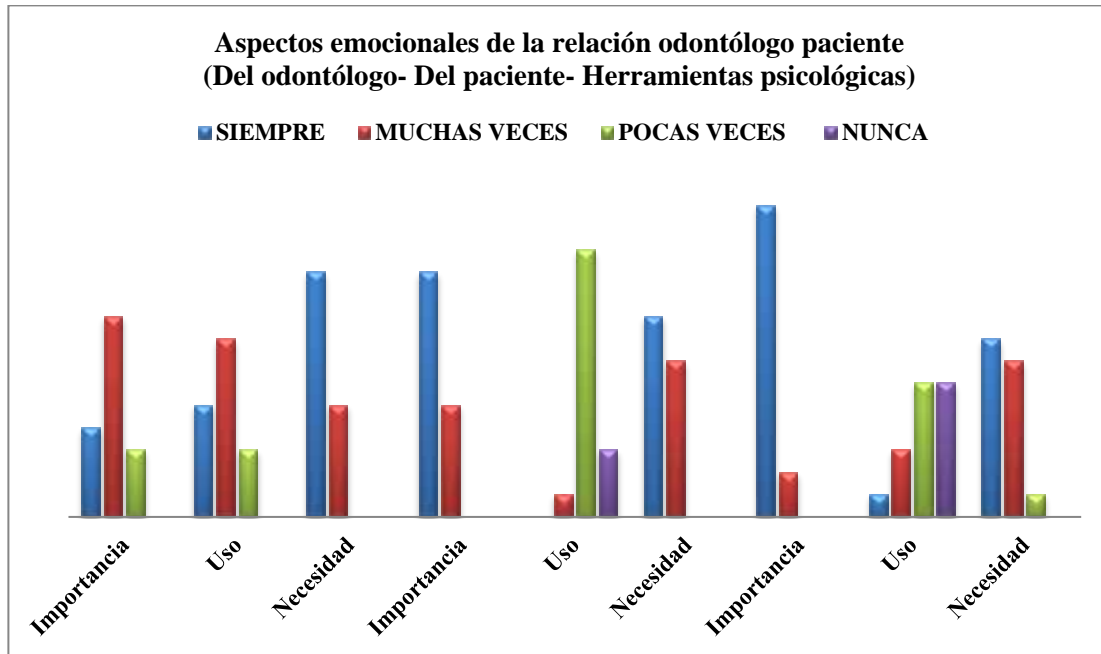


Gráfico 1. Fuente: Cadevilla M. y Ávila M.

**Análisis de los resultados:**

**Indicador:** Las emociones y el odontólogo.

- El 25% de los sujetos encuestados opinan que los aspectos emocionales del odontólogo están involucrados en la relación con sus pacientes siempre y el 56% muchas veces, sólo un 19% piensa que están relacionados pocas veces. Se concluye que la mayoría reconoce la influencia importante de los aspectos emocionales del profesional de odontología en la relación odontólogo paciente.
- Los conocimientos básicos del aspecto emocional del odontólogo fueron usados por un 31% de los sujetos entrevistados siempre y 50% muchas veces. Un 19% manifestó que lo usaron solo pocas veces. Se visualiza que los

conocimientos en cuanto al aspecto emocional del odontólogo por parte de los estudiantes si se han usado durante la práctica clínica por parte de los estudiantes. Se prevé que con la información bien organizada al respecto tendrá una repercusión positiva para el éxito de la relación odontólogo paciente.

- El 100% de los sujetos encuestados opinan que la información sobre los aspectos emocionales del odontólogo es necesaria siempre o casi siempre, durante la práctica odontológica en la clínica integral I. Se concluye que la información y recomendaciones prácticas disponibles en cuanto al aspecto emocional del odontólogo sería muy valiosa para los estudiantes.

**Indicador:** Las emociones y el paciente.

- De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de los sujetos encuestados piensan que los aspectos emocionales del paciente están involucrados en la relación odontólogo paciente siempre o muchas veces. Se concluye que la totalidad de los encuestados reconoce la influencia importante de los aspectos emocionales del paciente en su relación con el odontólogo para el éxito de la acción odontológica.

- Los conocimientos básicos del aspecto emocional del paciente fueron usados muchas veces solamente por un 6% de los sujetos entrevistados. Un 94% manifestó que lo usaron pocas veces o nunca. Se visualiza un uso mínimo de los conocimientos necesarios en cuanto al aspecto emocional del paciente por parte de los sujetos encuestados.

- El 100% de los sujetos encuestados opinan que la información sobre los aspectos emocionales del paciente es necesaria siempre o muchas veces, durante la práctica odontológica en la clínica integral I. Se concluye que información y recomendaciones prácticas disponibles en el aspecto emocional del paciente serían muy valiosas para los estudiantes encuestados.

**Indicador:** Uso de herramientas psicológicas.

- De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de los sujetos encuestados piensan que las herramientas psicológicas son fundamentales en la práctica odontológica siempre o muchas veces. Se concluye que la mayoría reconoce la influencia importante de las herramientas psicológicas en la práctica odontológica.

- Los conocimientos básicos sobre las herramientas psicológicas fueron usados siempre o muchas veces solamente por un 24% de los sujetos entrevistados. Un 76% manifestó que lo usaron solo pocas veces o nunca. Se visualiza una falta de utilización de los conocimientos necesarios en cuanto a las herramientas psicológicas por parte de los estudiantes a pesar que reconocen su vital importancia.

- El 94% de los sujetos encuestados cree que la información sobre las herramientas psicológicas aplicadas a la odontología es necesaria muchas veces o siempre, durante la práctica odontológica en la clínica integral I. Solamente un 6% piensa que serían útiles pocas veces. Se concluye que la información y

recomendaciones prácticas disponibles en cuanto a herramientas psicológicas sería muy valiosa para los estudiantes encuestados.

### **Análisis general Cuestionario I: Determinación de la necesidad**

- Una clara mayoría de los estudiantes cursantes de la asignatura Clínica integral del adulto reconocen la influencia importante de los aspectos emocionales del odontólogo y del paciente, de las herramientas psicológicas y de la ética en la relación odontólogo paciente que se lleva en el desarrollo de la clínica.
- Se percibió el poco uso de conocimientos específicos en cuanto al aspecto emocional del odontólogo y del paciente, en cuanto a herramientas psicológicas y en cuanto a ética odontológica por parte de los estudiantes que cursaron la clínica integral del adulto, a pesar de haber reconocido su vital importancia.
- Se concluye que la información y recomendaciones prácticas disponibles en cuanto al aspecto emocional del odontólogo y del paciente serían muy valiosas para los estudiantes y el conocimiento sobre las aplicaciones prácticas de la psicología y la ética a la odontología serían utilizadas positivamente por los estudiantes pues casi la totalidad de los mismos manifestaron su valoración para el desarrollo de una clínica exitosa.

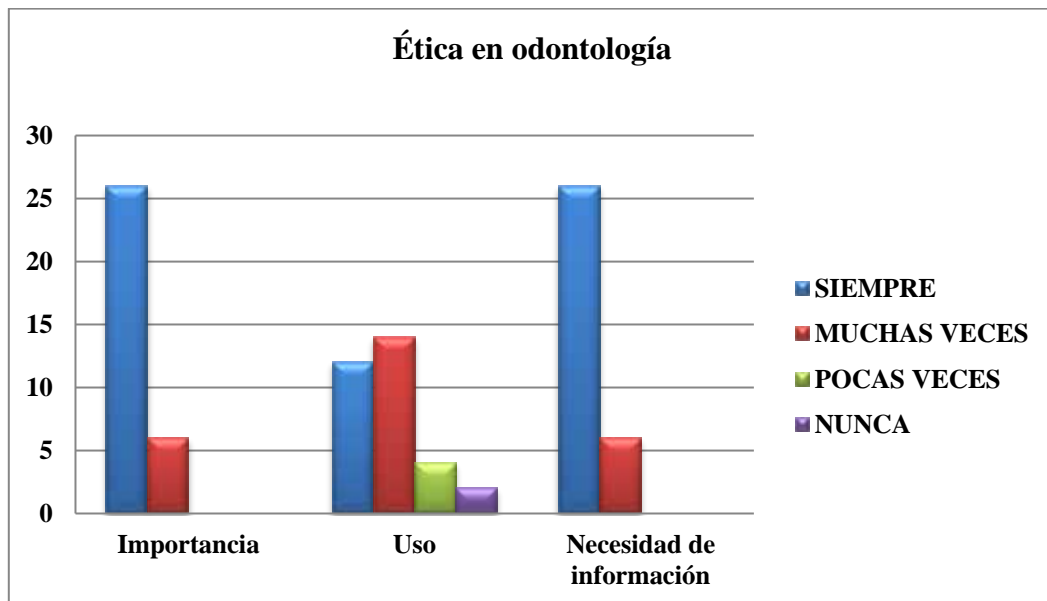
**Dimensión:** Implicación ética de la relación odontólogo paciente.

**Indicador:** La ética en la relación odontólogo paciente. (Ver resultados en el Cuadro 7/ Gráfico 2)

**Cuadro 7. Distribución de frecuencias del indicador:  
La ética en la relación odontólogo paciente (Cuestionario I)**

	Importancia de la ética en odontología		Uso de la ética en odontología		Necesidad de información sobre ética en odontología	
	F	Fr	F	Fr	F	Fr
SIEMPRE	26	81%	12	38%	26	81%
MUCHAS VECES	6	19%	14	44%	6	19%
POCAS VECES	0	0%	4	13%	0	0%
NUNCA	0	0%	2	6%	0	0%
	32	100%	32	100%	32	100%

Fuente: Cadevilla M. y Ávila M.



**Gráfico 2.** Fuente: Cadevilla M. y Ávila M.

**Análisis de los resultados:**

· De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de los sujetos encuestados piensan que los fundamentos éticos deben ser tomados en cuenta muchas veces o siempre en la práctica odontológica. Se concluye que todos los sujetos encuestados reconocen la influencia importante de los fundamentos éticos en la práctica odontológica.

· Los conocimientos básicos sobre la ética odontológica fueron usados por un 81% de los sujetos entrevistados. Un 19% manifestó que lo usaron solo pocas veces o nunca. Se visualiza una alta utilización de los conocimientos en cuanto a la ética odontológica por parte de los estudiantes, por lo que es fundamental su difusión y discusión continua durante la formación académica y práctica del estudiante de odontología.

· El 100% de los sujetos encuestados opinan que la información sobre los principios éticos aplicados a la odontología es necesaria siempre o muchas veces, durante la práctica odontológica en la clínica integral I. Se concluye que la información concisa y práctica disponible sobre principios éticos sería muy valiosa para los estudiantes.

**Presentación y análisis de resultados del Cuestionario II: Determinación de la factibilidad/ Estructuración guía práctica.**

Para la determinación de la factibilidad del diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo paciente dirigida a los estudiantes de la asignatura Clínica Integral I, se aplicó el Cuestionario II, a los docentes del área de Clínica Integral de la Universidad José Antonio Páez., a quienes al mismo tiempo se les consultó sobre la estructura, que debería tener una guía práctica de las características señaladas, obteniéndose los resultados que se presentan a continuación.

**Variable:** Factibilidad del diseño. (Ver resultados en el Cuadro 10/ Gráfico 5)

**Dimensión:** Factibilidad económica e institucional

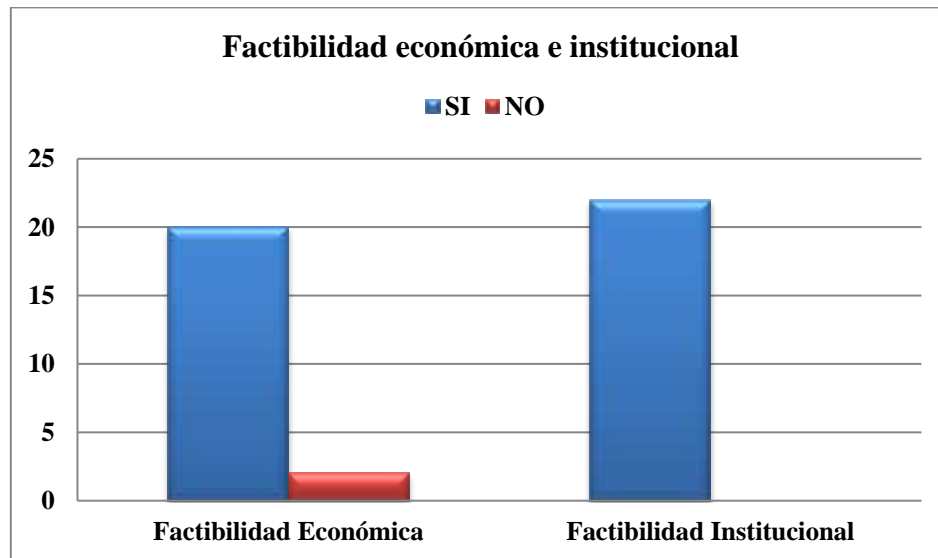
**Indicador:** Disponibilidad de recursos económicos, operativos y técnicos.

**Indicador:** Posibilidad de su aceptación e implementación.

**Cuadro 8. Distribución de frecuencias de la variable factibilidad del diseño. (Cuestionario II)**

	SI		NO	
	F	Fr	F	Fr
<b>Factibilidad económica</b>	<b>20</b>	<b>91%</b>	<b>2</b>	<b>9%</b>
<b>Factibilidad institucional</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Fuente: Cadevilla M. y Ávila M.



**Gráfico 3.** Fuente: Cadevilla M. y Ávila M.

**Análisis de los resultados:** De acuerdo a los resultados obtenidos:

- El 91% de los sujetos encuestados cree que el proyecto especial: “Diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas”, es factible desde el punto de vista económico. Se concluye que existe la disponibilidad de los recursos económicos, operativos y técnicos necesarios.
- El 100% de los sujetos encuestados cree que el proyecto especial: “Diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas”, es factible desde el punto de vista institucional. Se concluye que hay una clara posibilidad de su aceptación e implementación.

**Variable:** Guía práctica.

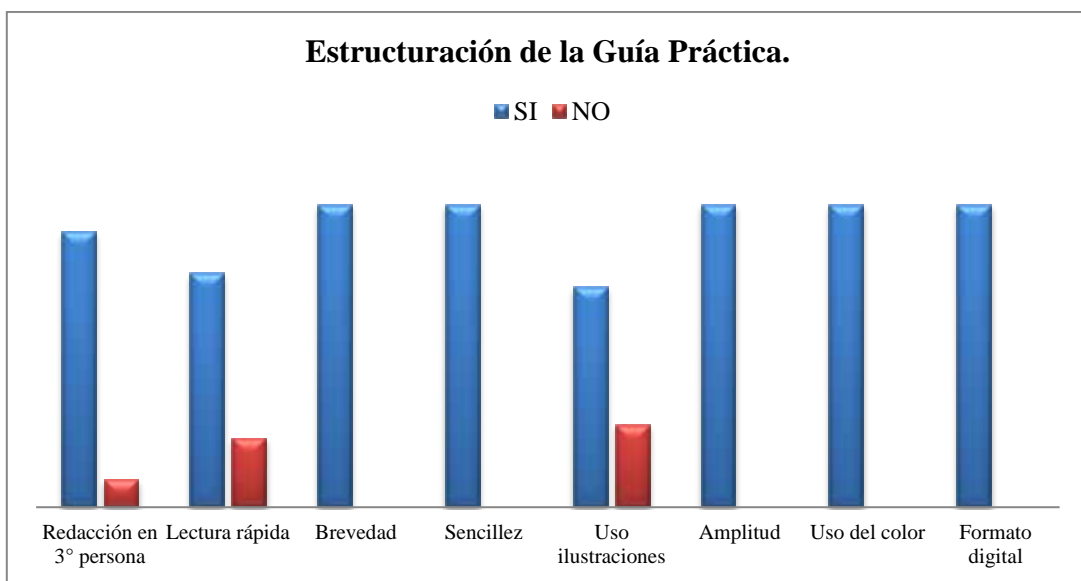
**Dimensión:** Estructuración. (Ver resultados en el Cuadro 11/ Gráfico 6)

**Indicadores:** Organización, Contenido y Presentación.

**Cuadro 9. Distribución de frecuencias de la Dimensión Estructuración.  
(Cuestionario II)**

		SI		NO	
		F	Fr	F	Fr
<b>Organización</b>	Redacción 3° persona	20	91%	2	9%
	Lectura rápida	17	77%	5	23%
<b>Contenido</b>	Brevedad	22	100%	0	0%
<b>Presentación</b>	Sencillez	22	100%	0	0%
	Uso de ilustraciones	16	73%	6	27%
	Amplitud	22	100%	0	0%
	Uso del color	22	100%	0	0%
	Formato digital	22	100%	0	0%

Fuente: Cadevilla M. y Ávila M.



**Gráfico 4.** Fuente: Cadevilla M. y Ávila M.

## **Análisis de los resultados:**

### **Indicador:** Organización

- El 91% de los sujetos encuestados sugiere que la “Guía Práctica sobre la relación odontólogo paciente” debe ser redactada en 3° persona. El 9% de los sujetos opina que no debe ser redactada en 3° persona.
- El 77% de los sujetos encuestados sugiere que la “Guía Práctica sobre la relación odontólogo paciente” debe ser elaborada como una guía de lectura rápida. El 23% de los sujetos opina que no debe ser redactada como una guía de lectura rápida.

### **Indicador:** Contenido

- El 100% de los sujetos encuestados sugiere que la “Guía Práctica sobre la relación odontólogo paciente” debe contener contenidos breves.

### **Indicador:** Presentación

- El 100% de los sujetos encuestados sugiere que la “Guía Práctica sobre la relación odontólogo paciente” debe tener una presentación sencilla.
- El 73% de los sujetos encuestados sugiere que la “Guía Práctica sobre la relación odontólogo paciente” debe tener ilustraciones. El 27% de los sujetos opina que no debe tener ilustraciones.
- El 100% de los sujetos encuestados sugiere que la “Guía Práctica sobre la relación odontólogo paciente” tenga menos de 20 páginas de amplitud. El

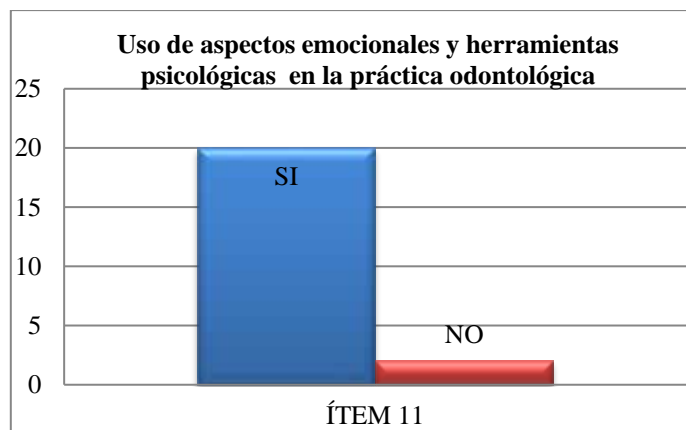
- El 100% de los sujetos encuestados sugiere que en la “Guía Práctica sobre la relación odontólogo paciente” se utilice el color.
- El 100% de los sujetos encuestados sugiere que la “Guía Práctica sobre la relación odontólogo paciente” sea redactada en formato digital.

**Dimensión: Utilidad de la guía práctica.** (Ver resultados en el Cuadro 22/ Gráfico 17)

**Cuadro 10. Distribución de frecuencias de la Dimensión Utilidad de la guía práctica (Cuestionario II)**

	SI		NO	
	F	Fr	F	Fr
<b>Utilidad de la guía práctica.</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>9%</b>

Fuente: Cadevilla M. y Ávila M.



**Gráfico 5.** Fuente: Cadevilla M. y Ávila M.

### **Análisis de los resultados:**

· El 91% de los sujetos encuestados afirma que las herramientas psicológicas y los conocimientos sobre los aspectos emocionales del paciente y del odontólogo son utilizados durante la práctica odontológica. Un 9% afirma que no los ha utilizado en su práctica profesional. Se demuestra la utilización de los conocimientos señalados y la necesidad de una material como la guía práctica propuesta para asegurar el éxito de la acción odontológica.

### **Análisis general Cuestionario II**

· La propuesta del diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones ética es viable desde el punto de vista económico e institucional.

· Siguiendo las recomendaciones recibidas de los profesores de la clínica integral del adulto, la “Guía Práctica sobre la relación odontólogo paciente” se elaboró con las siguientes características:

Ü En cuanto a su estructuración, su redacción se hizo en 3º persona como un documento de lectura rápida.

Ü En cuanto a su contenido, se procuró la brevedad.

Ü En cuanto a su presentación, se procuró la sencillez, con uso de imágenes de modo complementario, con un total de 16 páginas, usando el color y presentado en formato digital.

## **Conclusiones**

· A través del diagnóstico se pudo determinar cómo los aspectos emocionales de relación odontólogo paciente son factores importantes dentro de la práctica odontológica de los estudiantes de odontología, y como es primordial que el futuro profesional posea las estrategias para enfrentar las diferentes situaciones y necesidades. Para optimizar su desempeño debe estar actualizado en cuanto a las herramientas que la psicología aporta y que pueden ser utilizadas en la praxis odontológica al manejar los aspectos emocionales tanto del odontólogo como del paciente y lograr un ambiente ideal durante el tratamiento; finalmente y en vista de la gran importancia con que se valora la ética en la odontología, se concluyó que una buena práctica clínica debe estar basada en la ética para garantizar la formación de profesionales comprometidos con su entorno, con un desempeño óptimo de la odontología.

· En cuanto a la factibilidad económica del diseño de una guía práctica sobre la relación odontólogo paciente se determinó que el proyecto especial objetivo del presente trabajo es factible, pues un altísimo porcentaje de los docentes aseguraron que si estaban disponibles los recursos económicos para tal fin y en cuanto a la factibilidad institucional de la propuesta se determinó que el proyecto especial objetivo del presente trabajo es factible institucionalmente, pues la totalidad de los docentes aseguraron que el diseño sería aceptado y apoyado por la Universidad José Antonio Páez.

· En definitiva, el manejo de materiales prácticos, sencillos e innovadores puede ser una estrategia para estudiantes y docentes del área odontológica que permitirá optimizar la formación teórica y la actualización en variados temas y aspectos. Los estudiantes durante su formación deben conocer y entrar en contacto con la tecnología de punta que día a día se perfecciona más para optimizar la práctica odontológica.

### **Recomendaciones**

· Se recomienda a docentes y estudiantes la reflexión, discusión e internalización de la importancia que tienen los aspectos emocionales de la relación odontólogo paciente, pues se ha determinado que tienen tanto peso para el éxito de la práctica odontológica como los aspectos científicos y técnicos.

· Se recomienda a los docentes de la Escuela de Odontología que motiven al estudiante en la elaboración, utilización y perfeccionamiento de materiales prácticos que colaboren de manera directa con la optimización de las prácticas clínicas, igualmente se les sugiere desarrollar actividades prácticas como talleres para la discusión de posibles situaciones que serán enfrentadas durante las prácticas de manera que constituyan una preparación enriquecedora y efectiva.

- Se sugiere a los estudiantes la investigación y profundización en las técnicas y herramientas psicológicas que puedan ser utilizadas con los pacientes en diferentes casos.
- Se exhorta a la Universidad José Antonio Páez la organización de eventos que permitan el conocimiento, difusión y producción de materiales innovadores que puedan constituirse en elementos motivadores para los estudiantes de odontología.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **Introducción**

Esta propuesta está orientada a solventar una necesidad existente en la asignatura Clínica Integral I de la Universidad José Antonio Páez ubicada en San Diego, estado Carabobo. A través del desarrollo de la presente propuesta se pretende proporcionar un material educativo denominado “Guía Práctica sobre la relación odontólogo paciente” dirigido a los estudiantes que cursan la clínica integral I de la Universidad José Antonio Páez con el fin de lograr la concienciación de la importancia que tienen los aspectos emocionales de la relación odontólogo paciente en la práctica clínica desde una perspectiva ética, así como los conocimientos, recomendaciones y herramientas que puede utilizar durante su desempeño clínico.

Para el desarrollo de la propuesta, se inicia con la presentación, justificación, fundamentación, objetivos, estructura y se finaliza con la factibilidad de una propuesta de una Guía Práctica sobre la relación odontólogo paciente dirigida a los estudiantes que cursan la clínica integral I de la Universidad José Antonio Páez.

## **Presentación**

Para el diseño de la presente propuesta fue necesario realizar el diagnóstico, cuyos resultados fueron presentados en el capítulo IV. Se determinaron las debilidades y fortalezas que poseen los estudiantes en cuanto a sus conocimientos de los aspectos emocionales de la relación odontólogo paciente y la forma como lo utilizaron en sus prácticas clínicas, con la finalidad de tomarlas en cuenta al momento de realizar la propuesta, la cual fue elaborada en base a cada una de las variables que fueron evaluadas, a través de los distintos indicadores considerados durante el proceso de investigación.

## **Justificación**

La presente propuesta tiene como justificación el dar solución a la necesidad que enfrentan los estudiantes de clínica integral I en sus primeros contactos con los pacientes, ésta necesidad se refiere a poseer los conocimientos y herramientas psicológicas necesarias para llevar una relación odontólogo paciente óptima que permita el éxito de la práctica odontológica que se lleva en la Universidad José Antonio Páez.

De la misma forma se estarían beneficiando los docentes del área, que tendrían en la guía práctica, un compendio de contenidos sistematizados sobre los aspectos emocionales que participan en la relación del odontólogo con el paciente y que puede constituirse en un apoyo a su labor didáctica.

## **Fundamentación**

La propuesta se encuentra fundamentada en la investigación de fuentes bibliográficas y electrónicas, las cuales se consultaron para abordar la situación problemática y conformar el basamento teórico plasmado en el Capítulo II que fundamenta la presente propuesta.

Los diferentes autores consultados, orientaron a las investigadoras para conformar la guía práctica que pretende constituirse en un material que contribuya al mejoramiento de la calidad de la atención odontológica que se brinda en las clínicas de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez.

En este sentido, se analizó que durante los últimos años, las instituciones de educación superior en el área odontológica han considerado que el tema de la relación entre el odontólogo y el paciente debe estar presente durante todo el proceso de formación de los estudiantes, se ha mostrado gran interés en incorporar enfoques interdisciplinarios y la introducción de cambios que buscan la adquisición de competencias respecto a prácticas para la comunicación y las actitudes de base en valores éticos.

De acuerdo con esto, en la formación curricular del estudiante de odontología se debe insistir en el conocimiento de los aspectos intervinientes en la interacción del odontólogo y la comunicación con sus pacientes, a los fines de lograr un entendimiento mutuo y contribuir positivamente a la salud integral de aquellos

y de la comunidad, así mismo debe conocer herramientas que la psicología pone a la disposición optimizar la calidad de los servicios odontológicos.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Proponer una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas, dirigida a los estudiantes que cursan la clínica integral del adulto I de la Universidad José Antonio Páez, que les permita mejorar la calidad de la atención odontológica que imparten.

### **Objetivos Específicos**

1. Presentar contenidos y teorías de las fuentes bibliográficas y electrónicas aplicables a la clínica odontológica.
2. Plantear estrategias y herramientas psicológicas que puedan ser utilizados por el estudiante en su práctica odontológica.
3. Ilustrar soluciones a posibles situaciones a encontradas durante su clínica odontológica.

## **Estructura**

La propuesta, que se denomina “Diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas” es una propuesta encaminada a mejorar la calidad de la atención médico odontológica que imparten los estudiantes de la clínica integral I de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez, presentando, planteando e ilustrando teorías, estrategias, técnicas y herramientas que puede utilizar en su relación con el paciente, redactadas en forma de recomendaciones, sugerencias y observaciones.

El mismo estuvo estructurado en secciones, que se corresponden a las variables del estudio. Las mismas fueron:

- Aspectos emocionales del odontólogo
- Aspectos emocionales del paciente
- Recomendaciones relación odontólogo paciente
- Herramientas psicológicas en odontología
- Herramientas de intervención emocional
- La ética en odontología

En cada sección señalada se plantean los contenidos en forma de interrogantes que aclaran de forma breve el aspecto tratado, se presentan gráficos, cuadros, esquemas para favorecer su comprensión e internalización.

### **Factibilidad**

Después de establecer los aspectos mejorables, fue pertinente realizar un estudio de factibilidad para determinar la posibilidad de la ejecución del proyecto especial planteado, así como los costos y el grado de apoyo y aceptación que la propuesta generaría en el ámbito universitario de la Universidad José Antonio Páez.

Este análisis permitió determinar posibilidades del diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas. Los aspectos tomados en cuenta para este estudio fueron clasificados en 2 áreas:

- La factibilidad desde el punto de vista económico: se refiere a la disponibilidad de recursos materiales y humanos, además de recursos operativos y técnicos. En este aspecto, se considera que el diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas, requiere de un manejo mínimo de materiales por seleccionarse como característica su edición digital y contarse con los equipos informáticos de las investigadoras. Así mismo se considera el valioso aporte operativo y técnico de parte de recursos humanos preparados en informática que prestaron su asesoramiento y dirección de forma gratuita.

- Factibilidad institucional: se refiere a la posibilidad de su aceptación e implementación. Se considera que constituye una alternativa viable para optimizar la relación odontólogo paciente, que puede ser utilizado por parte de

los profesores como recurso didáctico dentro de la asignatura clínica integral I, quienes participaron activamente en las correcciones de contenido y forma realizadas a lo largo de su elaboración, pues lo consideraban un aporte importante para la asignatura y en general para la formación de los estudiantes de la escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez.

### **Ejecución**

Para cumplir con los objetivos de la propuesta, en cuanto a presentar contenidos, plantear herramientas e ilustrar soluciones, se reunió el material disponible y actualizado sobre los contenidos relacionados con los aspectos emocionales de la relación odontólogo paciente y se ajustaron a las variables seleccionadas de manera que se estableciera una relación dinámica y progresiva entre los temas presentados. Finalmente se estructuró la guía práctica para que sea sencilla, funcional y agradable a la vista y al mismo tiempo su contenido tuviera aplicación directa en la práctica odontológica. Por tratarse de un material de apoyo didáctico fue evaluado permanentemente por el Tutor de contenido quien realizó las observaciones y recomendaciones pertinentes a cada fase.

El desarrollo de la propuesta se realizó de acuerdo al cronograma semanal que se presenta en el Cuadro 11:

Cuadro 11. Cronograma de ejecución de la Propuesta

Tiempo/ Lapso	Actividades	Estrategias/ Recursos	Evaluación
------------------	-------------	--------------------------	------------

3 semanas 08/07/19 al 26/07/19	Fase de recolección Û Realización de un esquema previo de contenido. Û Recogida de información variada en cuanto al tema. Û Discriminación del material seleccionado por criterios de actualidad y pertinencia.	Investigación documental y de fuentes bibliográficas. Recursos: Humanos: Investigadoras Material: Equipo informático Papelería.	Û Primera corrección con el Tutor de contenido.
3 semanas 29/07/19 al 16/08/19	Fase de organización. Û Selección del esquema definitivo. Û Ajustes de contenido. Û Selección de figuras, logos y colores. Û Práctica de la diagramación de la información.	Clasificación Recursos: Humanos: Investigadoras Material: Equipo informático Papelería.	Û Segunda corrección con el Tutor de contenido.
3 semanas 02/09/19 al 20/09/19	Fase de estructuración Û Aplicación de instrumento de recolección de información a profesores del área clínica integral. Û Análisis de información. Û Correcciones y ajustes de contenido y forma.	Diagramación y resumen. Recursos: Humanos: Investigadoras. Especialista en informática. Material: Equipo informático Papelería.	Û Tercera corrección con el Tutor de contenido.

Fuente: Cadevilla M. y Ávila M.

Al finalizar el periodo se presentó la versión final a la tutora metodológica para sus observaciones y recomendaciones. El material denominado “Guía práctica sobre la relación odontólogo paciente” cumple con las características pautadas como material digital de apoyo a la asignatura clínica integral I y en el mismo se verifican las características de brevedad, funcionalidad y sencillez que caracterizan un material de apoyo didáctico. La guía práctica en su versión final se presenta como Anexo 6.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Apolo JL, Apolo JG, Apolo JF (2017). Importancia de la relación odontólogo-paciente en la práctica clínica. Revista Conrado. Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos 13: 142-150. [Revista en línea consultada en marzo 2019] Disponible en:  
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/download/532/568/>
2. Payares C, Arango L, Vélez J. La enseñanza de la Odontología. 1ª Edición. Medellín: Universidad de Antioquia; 1990.
3. Marega G (2017). Impacto del vínculo estudiante-paciente en la práctica clínica de grado. [Documento en línea consultado en marzo 2019] Disponible en:  
<https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/4936/Marega%2C%20Gabriela%20H.%20>
4. Rojas G, Misrachi C. (2004). La interacción paciente-dentista, a partir del significado psicológico de la boca. Avances en Odontoestomatología [Documento en línea consultado en marzo 2019] Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-12852004000400003&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-12852004000400003&lng=es).
5. Aranguren Z, Ejercer la odontología desde una perspectiva bioética. Acta odontológica venezolana. Volumen 52, No. 1, año 2014
6. Domínguez M (2014). Optimizando el comportamiento bioético clínico de estudiantes de odontología. Revista Arjé 10:121-138. [Revista en línea

consultada en marzo 2019]. Disponible en:

<http://arje.bc.uc.edu.ve/arj19/art10.pdf/>

7. Amaíz A., Flores M. Abordaje de la ansiedad del paciente adulto en la consulta odontológica: propuesta interdisciplinaria. *Odontología Vital*. 2016; 24:21-28.

8. Ferreira C, Bustamante L. (2014). Diseño de estrategias informativas asistenciales dirigidas al paciente con tratamiento odontológico en la clínica integral de la universidad José Antonio Páez. [Tesis en línea consultada en marzo

2019] Disponible en

:<https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2011/04/ferreira-bustamante.pdf>

9. Arellano L. (2009). Educación odontológica: compromiso social vs. Alta tecnología. *Revista de la facultad de odontología* 4:3-4.. Universidad de los Andes. [Revista en línea consultada en marzo 2019]. Disponible

<http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/30905/editorial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

10. Morchon P. (2015) La inteligencia emocional en la odontología. *Management para dentistas*. Enfoque dental. [Documento en línea consultado en marzo 2019].

Disponible en: <https://enfoquedental.com/inteligencia-emocional-en-la-odontologia/>

11. Buelvas M y Causil M. El miedo en odontología. *PedRur Ext* 2008; 38(363):35-40.

12. Amaíz A, Flores M. Principios de la psicología en el ámbito odontológico: la Psico-odontología como una propuesta de sub-disciplina aplicada. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 2018;10:3-32
13. Dongil E, Cano A (2015). Guía de autoayuda sobre tipos de intervención para manejar las emociones Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS) [Documento en línea consultado en marzo de 2019]. Disponible en:
- [http://www.bemocion.mscbs.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia\\_autoayuda\\_para\\_manejar\\_las\\_emociones.pdf](http://www.bemocion.mscbs.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_autoayuda_para_manejar_las_emociones.pdf)
14. Utrilla M, Mediavilla H. El componente emocional en Odontología. *Dental Tribune Hispanic & Latin America. Gaceta dental* 248, junio 2013.
15. Galíndez M (2010). Componente axiológico curricular de la carrera de odontología de la universidad de Carabobo: evaluación y tendencia Tesis Doctoral. [Tesis en línea consultado en marzo de 2019] Disponible en: [http://tesis.luz.edu.ve/tde\\_arquivos/170/TDE-2012-02-27T08:09:23Z-2447/Publico/galindez\\_aguero\\_marianella.pdf](http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/170/TDE-2012-02-27T08:09:23Z-2447/Publico/galindez_aguero_marianella.pdf)
16. García C. Inclusión de la ética y bioética en la formación de pre y posgrado del cirujano-dentista en Perú. *Acta Bioética.* -; PMC 2009;14(1):74-77
17. Torres M (2006). Bioética y ejercicio profesional de la Odontología. *Cta Bioethica* 12(1). [Revista en línea consultado en abril 2019] Disponible en:

<https://www.icoec.es/documentos/Bioetica-y-ejercicio-profesional-en-Odontologia.pdf>

18.Ñique C. La ética en la relación odontólogo paciente en el Perú. KIRU. 2014; 11(2):190-5.

19.Amaíz A, Flores M (2018). Estrategias de intervención psicológica de acuerdo a las condiciones clínicas y las variables biopsicosociales del adolescente en la consulta odontológica: Revisión de la literatura. Revista ODOVTOS-Int. J. Dental Sc., No. ISSN: 1659-1046. [Revista en línea consultado en abril 2019] Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/Odontos/article/download/33126/32628/>

20.Fodor A, De la Parra G. La Relación Paciente/Odontólogo: Algunas Consideraciones. Revista Dental de Chile. 2007; 99 (3) 21-26

21.Universidad Nacional Experimental “Rómulo Gallegos” (2011). Relación médico-paciente. Psicología médica. Núcleo Calabozo. [Blog en línea consultado en abril de 2019] Disponible: <http://medicinapsicologica.blogspot.com/2011/05/relacion-medico-paceinte.html>

22.Ozar D y Sokol D. La ética dental en la silla. (2002) Prensa de la Universidad de Georgetown.

23.Blanco A, García E, Rodríguez L, Menéndez A, Sotres J (2004). La relación estomatólogo-paciente: Importancia de los factores sociales. Rev Cubana

Estomatol; 41(1). [Revista en línea consultada en abril 2019] Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072004000100010&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072004000100010&lng=es).

24. Tirado L y Granobles A. Práctica odontológica desde el contexto ético y legal. Revisión de literatura. Revista de Bioética Latinoamericana. 2013. volumen 12; 91-107. ISSN: 2244-7482.

25. Oblitas L. Psicología de la Salud y Calidad de Vida. (3era. Ed.). D.F. México: Cengage Learning; 2010.

26. Mucci M. (2007). La relación médico-paciente ¿un vínculo distinto o distante? *Psicodebate* 8. Psicología, Cultura y Sociedad. [Documento en línea consultado en mayo de 2019] Disponible: <https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/psicodebate/article/download/417/197>

27. Vinaccia S, Bedoya L, Valencia M. Odontología y psicología. Disminución de la ansiedad en pacientes sometidos a cirugía odontológica, *Revista Latinoamericana de Psicología*. 1998; 30 (1): 67-82.

28. Amaíz A, Flores M. Abordaje de la ansiedad del paciente adulto en la consulta odontológica: propuesta interdisciplinaria, *Odontología Vital*. 2016; 1 (24): 21-28.

29. Llacuna J. Programación Neurolingüística (PNL): aplicaciones a la mejora de las condiciones de trabajo. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo-Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España; 1997.
30. Morchon P. (2014). Odontología emocionalmente inteligente. Dental Tribune No. 4. [Documento en línea consultado en mayo de 2019] Disponible en: <https://es.dental-tribune.com/clinical/odontologia-emocionalmente-inteligente/>
31. Morchon P. (2014). Aplicación de la programación neurolingüística en la odontología. [Documento en línea consultado en mayo de 2019] Disponible en: <https://enfoquedental.com/aplicacion-de-la-programacion-neurolinguistica-en-la-odontologia/>
32. Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Segunda Versión: Gaceta Oficial 5.453 del 24 Marzo-2000, p: 46
33. Código de Deontología Odontológica (1970). Gaceta Oficial de la República de Venezuela. Número 29.288. p:1
34. Ley orgánica de salud. (1998) Gaceta oficial nº 36.579.p: 1
35. Izzeddin R, Spina M, Tosta E (2010). Dimensión ética en la práctica odontológica: visión personalista. Acta bioética; 16(2): 207-210. [Documento en línea consultado en mayo 2019] Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2010000200014&lng=es.](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200014&lng=es.) <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2010000200014.>

36. Pérez M. Bioética para Odontólogos. Ciencia Odontológica. Vol. 8, N° 1. Enero - junio 2014 pp. 73-75. 2011. ISSN 1317-82-45-
37. Facultad de medicina. Clínica Alemana. Universidad del desarrollo. Centro de bioética. Chile. (2010). Relación odontólogo-paciente. [Documento en línea consultado en mayo 2019] Disponible en: <https://medicina.udd.cl/centro-bioetica/noticias/2010/06/29/relacion-odontologo-%E2%80%93-paciente/>
38. Sierra C. Estrategias para la elaboración de un Proyecto de Investigación. 2004. Maracay-Venezuela: Impresos Médicos; p.63
39. UPEL. Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. 3era Reimpresión. Caracas, Venezuela. 2006.
40. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación, 2006. México: McGraw-Hill, 4ª edición.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1. Operacionalización de las variables \***

<b>Objetivo de la investigación</b>
-------------------------------------

Diseñar una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas, dirigida a los estudiantes que cursan la clínica integral del adulto I de la Universidad José Antonio Páez en San Diego, Estado Carabobo.				
Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
<p><b>Relación odontólogo-paciente:</b> Es la relación profesional de intercambio interpersonal, centrada en el aspecto humano del paciente, basada en el respeto, la confianza, la comunicación y el compromiso ético.</p> <p><b>Objetivo Específico:</b> Diagnosticar la necesidad de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas.</p>	*Aspecto emocional de la relación odontólogo paciente	*Las emociones y el odontólogo.	Cuestionario I (dirigido a los estudiantes)	1, 2 y 3
		*Las emociones y el paciente.		4, 5 y 6
		*Uso de herramientas psicológicas.		7, 8 y 9
	*Implicación ética de la relación odontólogo paciente	*La ética en la relación odontólogo paciente.		10, 11 y 12
<p><b>Factibilidad del diseño:</b> Es la perspectiva o posibilidad de la ejecución del diseño.</p> <p><b>Objetivo Específico:</b> Determinar la factibilidad del diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas.</p>	*Factibilidad económica e institucional	*Disponibilidad de recursos económicos, operativos y técnicos.	Cuestionario II (dirigido a los docentes)	1
		*Posibilidad de su aceptación e implementación.		2
<p><b>Guía práctica:</b> Instrumento de carácter funcional para la orientación al estudiante sobre el aspecto emocional de la relación odontólogo paciente y su implicación ética.</p> <p><b>Objetivo Específico:</b> Elaborar una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas.</p>	*Estructuración	*Organización		3,4
		*Contenido		5
		*Presentación		6-10
	*Utilidad de la guía práctica.	*Uso en la práctica odontológica		11

\*Fuente: Cadevilla M. y Ávila M.

## Anexo 2. Cuestionario I



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**CUESTIONARIO I**

**Estimado Estudiante:** El presente instrumento tiene como finalidad recabar información que servirá de insumo, para la investigación titulada: “Diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas”. La información tiene carácter anónimo y confidencial y será examinado por los responsables de la investigación.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente las proposiciones que le presentan y responda marcando con una (X) en el espacio correspondiente a lo que considere como cierto. Es conveniente que responda todos los ítems. Cualquier duda debe aclararla con el entrevistador. El cuestionario es estrictamente individual y se agradece sinceridad en sus respuestas.

	Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca
1. Los aspectos emocionales del odontólogo están involucrados en la relación que éste lleva con sus pacientes.				
2. He usado los conocimientos sobre la inteligencia emocional, el manejo del estrés, la empatía y el liderazgo al establecer una relación con mis pacientes durante la clínica integral I.				
3. Es necesario manejar información sobre los aspectos emocionales del odontólogo ya que pueden mejorar la calidad de la relación odontólogo paciente que se desarrolla en la clínica integral I.				
4. El aspecto emocional del paciente debe ser considerado en el momento de realizar un tratamiento odontológico.				
5. He utilizado las teorías sobre tipologías de pacientes y tipologías de relaciones con el odontólogo, al establecer una relación con mis pacientes, durante la clínica integral I.				
6. Es necesario contar con la orientación de teorías sobre los aspectos emocionales del paciente para el tener mejor desenvolvimiento en la cátedra de clínica integral I.				
7. Las herramientas psicológicas son instrumentos fundamentales en la odontología.				
8. He aplicado las herramientas de programación neurolingüística, coaching, psicología positiva, inteligencia emocional y comunicación asertiva al establecer una relación con mis pacientes durante la clínica integral I.				
9. Es vital conocer el empleo de las herramientas psicológicas aplicadas a la odontología durante el desarrollo de la cátedra de clínica integral I.				
10. Los fundamentos éticos de la odontología deben ser tomados en cuenta durante la práctica odontológica.				
11. He utilizado los principios de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia que establece el Código de Deontología Odontológica, al llevar una relación con mis pacientes durante la clínica integral I.				
12. Se deben manejar los principios de ética aplicados a la odontología durante desenvolvimiento de la cátedra de clínica integral I.				

**¡Gracias por su Colaboración!**

**Anexo 3. Formato para la validación del Cuestionario I según juicio de expertos**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**VALIDACION DEL CUESTIONARIO I SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS**

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento, en cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa que Ud. considere correcta

**TÍTULO DEL TRABAJO:** “Diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas”

**AUTORES:** María Cadevilla y Marien Ávila.

CRITERIOS	PERTINENCIA (Oportunidad Conveniencia)		CLARIDAD (Redacción)		COHERENCIA (Correspondencia)		DECISIÓN		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:  
 APLICABLE: \_\_\_\_\_ NO APLICABLE: \_\_\_\_\_  
 APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

DATOS DEL EXPERTO		
<b>Nombre y Apellido</b>	<b>C.I</b>	<b>Firma</b>
<b>Profesión</b>	<b>Nivel Académico</b>	<b>Fecha</b>

**Anexo 4. Cuestionario II**



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



**CUESTIONARIO II**

Por sus méritos académicos y profesionales se solicita su colaboración en el sentido de emitir sus opiniones acerca de la factibilidad económica e institucional y sus sugerencias para el proyecto especial: “Diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas”, el cual estará dirigido a los estudiantes que cursan la clínica integral del adulto I de la Universidad José Antonio Páez en San Diego, estado Carabobo.

La problemática se refiere a que la institución no cuenta con un material que oriente al estudiante en cuanto al proceso emocional que está involucrado en la relación del odontólogo y los pacientes que asisten al servicio, así como las herramientas que puede utilizar para mejorar la relación que ha de llevar con sus pacientes y así optimizar su acción odontológica desde una perspectiva ética.

Conteste los siguientes planteamientos de acuerdo a su experiencia y el conocimiento que tiene usted de la Universidad José Antonio Páez.

1. ¿Considera usted que el proyecto especial: “Diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas”, es factible desde el punto de vista económico?

SI\_\_\_NO\_\_\_

2. ¿Considera usted que el proyecto especial: “Diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas”, es factible desde el punto de vista institucional?

SI\_\_\_NO\_\_\_

3. ¿Cree usted que el diseño de la guía práctica debe realizarse como un instrumento de lectura rápida para el estudiante?

SI\_\_\_NO\_\_\_

4. ¿Cree usted que la redacción de la guía práctica debe hacerse en tercera persona?

5. SI\_\_\_NO\_\_\_

6. ¿Considera usted que los contenidos de la guía práctica deben desarrollarse de forma breve?

SI\_\_\_NO\_\_\_

7. ¿Considera usted que la presentación de la guía práctica señalada debe hacerse de forma sencilla y agradable a la vista?

SI\_\_\_NO\_\_\_

8. ¿Cree usted que la guía práctica debería llevar ilustraciones y/o animaciones?

SI\_\_\_NO\_\_\_

9. ¿Considera usted que la estructura de la guía práctica debe estar limitada a un máximo de 20 páginas?

SI\_\_\_NO\_\_\_

10. ¿Cree usted que la titulación y formato en general de la guía práctica debe incluir el color como elemento fundamental?

SI\_\_\_NO\_\_\_

11. ¿Considera usted que la guía práctica debe estar disponible en formato digital?

SI\_\_\_NO\_\_\_

12. ¿En su práctica profesional ha utilizado usted las herramientas psicológicas y los conocimientos sobre los aspectos emocionales del paciente y del odontólogo, para mejorar la relación con sus pacientes y optimizar su práctica odontológica?

SI\_\_\_NO\_\_\_

**¡Muchas gracias!**

**Anexo 5. Formato para la validación del Cuestionario II según juicio de expertos**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**VALIDACION DEL CUESTIONARIO II SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS**

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento, en cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa que Ud. considere correcta

**TÍTULO DEL TRABAJO:** “Diseño de una guía práctica sobre los aspectos emocionales de la relación odontólogo-paciente y sus implicaciones éticas”

**AUTORES:** María Cadevilla y Marien Ávila.

CRITERIOS	PERTINENCIA (Oportunidad Conveniencia)		CLARIDAD (Redacción)		COHERENCIA (Correspondencia)		DECISIÓN		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:  
 APLICABLE: \_\_\_\_\_ NO APLICABLE: \_\_\_\_\_  
 APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

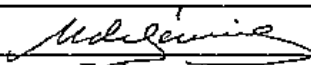
DATOS DEL EXPERTO		
<b>Nombre y Apellido</b>	<b>C.I</b>	<b>Firma</b>
<b>Profesión</b>	<b>Nivel Académico</b>	<b>Fecha</b>

**Anexo 6. Validación del Cuestionario I según juicio de expertos**

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE:  NO APLICABLE:

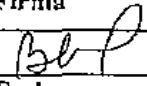
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
Melba Oviedo de Jesima	5385110	
Profesión	Nivel Académico	Fecha
Odontologo	Doctorado	10-08-2019

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE:  NO APLICABLE:


APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
Blasius & Green	J- 11121571	
Profesión	Nivel Académico	Fecha
ODONTOLOGO	Especialista	10/9/2019

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE:  NO APLICABLE:

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

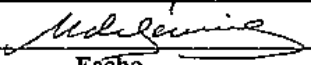
DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
Francisca Perez	24347077	
Profesión	Nivel Académico	Fecha
Odontologo	Tercer Nivel	01-09-2019

### Anexo 7. Validación del Cuestionario II según juicio de expertos

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE:  NO APLICABLE:

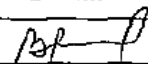
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
Melba Oviedo de Jesima	5385110	
Profesión	Nivel Académico	Fecha
Odontologo	Doctorado	10-08-2019

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE:  NO APLICABLE:


APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
Blaquez & Gomez	V-11121571	
Profesión	Nivel Académico	Fecha
Odontologia	Especialista	10/9/2019

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE:  NO APLICABLE:

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
Francella Perez	24347047	
Profesión	Nivel Académico	Fecha
Odontologo	Tercer nivel	01-09-2019

**Anexo 8.**

**Guía práctica relación odontólogo paciente.**



# GUÍA PRÁCTICA RELACIÓN ODONTÓLOGO PACIENTE



Cadevilla M, Ávila M

## ¿QUÉ ES LA RELACIÓN ODONTÓLOGO PACIENTE?

◆ Es la relación profesional de intercambio interpersonal, centrada en el aspecto humano del paciente y basada en el respeto, la confianza, la comunicación y el compromiso ético.

◆ Muchos factores relacionados con los aspectos emocionales del odontólogo y de los pacientes, pueden influir en el establecimiento, características y calidad de una relación odontólogo-paciente.

## ASPECTOS EMOCIONALES DEL ODONTÓLOGO



### ¿QUÉ FUNCIÓN DEBE CUMPLIR EL ODONTÓLOGO?



*El odontólogo debe prestar asistencia odontológica preventiva y curativa, atendiendo y aplicando tratamiento clínico-bucal a los pacientes, a fin de preservar su bienestar y salud bucal.*

### ¿CUÁLES SON LAS TAREAS QUE DESEMPEÑA UN ODONTÓLOGO?

◆ Examinar al paciente para diagnosticar las lesiones existentes en la cavidad bucal y determinar datos para la historia médica.  
◆ Orientar en las técnicas de salud bucal.



◆ Atender emergencias odontológicas.  
◆ Realizar tratamiento de prótesis, exodoncias, periodoncias, endodoncias, ortodoncias, obturaciones de amalgamas y porcelanas, cirugía bucal menor y profilaxis dental.  
◆ Tomar radiografías e interpretarlas para diagnosticar apropiadamente.

### ¿CUÁL ES EL PERFIL DE UN ODONTÓLOGO?

◆ Poseer habilidades de comunicación.  
◆ Tener empatía y saber tratar con los pacientes para conseguir que se sientan cómodos y relajados.  
◆ Tener habilidades manuales.



◆ Tener capacidad de utilizar equipos especializados.  
◆ Tener capacidad de poner atención a los detalles.  
◆ Tener resistencia y condición física mínima.  
◆ Tener interés por la ciencia y aptitudes científicas.  
◆ Estar comprometido con sus semejantes en una praxis ética, apegada a normas y principios éticos.



### ¿CUÁLES SON LAS RESPONSABILIDADES DEL ODONTÓLOGO?

<p>✓Proporcionar un tratamiento de calidad de forma competente, en un entorno seguro y protegido.</p>		<p>✓Respetar el derecho del paciente de elegir su odontólogo libremente y garantizar la confidencialidad de la información y de los archivos del paciente.</p>
<p>✓Trabajar en el mejor interés del paciente sin discriminación en cuanto al acceso a la atención y a los tratamientos necesarios.</p>		<p>✓Proporcionar al paciente o su representante legal toda la información para permitirles participar en el proceso de toma de decisiones.</p>
<p>✓No permitir que influencias externas interfieran en sus responsabilidades profesionales y la libertad de ejercicio de su profesión.</p>		<p>✓Revisar y explicar claramente todas las posibilidades de tratamientos alternativos, para obtener el consentimiento informado del paciente.</p>
<p>✓Suministrar sólo la atención para la que tiene las habilidades necesarias, que debe actualizar periódicamente a lo largo de su vida profesional.</p>		<p>✓Reconocer el derecho del paciente a tener un punto de vista propio en cuanto al tratamiento, a que se le ofrezcan opciones de tratamiento alternativas y a buscar una segunda opinión profesional si lo desea.</p>



### ¿CUÁLES COMPETENCIAS SON NECESARIAS EN EL ODONTÓLOGO?

<p>◆Competencias personales: que determinan cómo se relaciona consigo mismo: la conciencia emocional, la valoración adecuada, la confianza en sí mismo, el autocontrol emocional, la transparencia, la adaptabilidad, la iniciativa y el optimismo.</p>		<p>◆Competencias de carácter general: ser amable, paciente, poseer aptitudes para el liderazgo, tener capacidades organizativas, ser capaz de calmar a la gente, capaz de prestar atención al detalle, ser capaz de respetar a personas de todos los orígenes, poseer habilidad para resolver problemas, habilidades comunicativas y prácticas y estar en forma físicamente.</p>
<p>◆Competencias sociales: que determinan cómo se relaciona con los demás: empatía, conciencia de la organización, servicio, liderazgo, catalizador del cambio, gestión de conflictos, trabajo en equipo y colaboración.</p>		

*La odontología es una profesión que exige el sentido estético de un artista, la destreza manual de un cirujano, los conocimientos científicos de un médico y la paciencia de un monje.*

### 13 ¿CÓMO EL ODONTÓLOGO PUEDE CONTROLAR SUS NIVELES DE ESTRÉS?

- ◆ El odontólogo está sujeto a presiones psicológicas que pueden llegar a provocar agotamiento psicológico y aparecer síntomas como depresión o ansiedad y convertirse en estrés.
- ◆ Las personas estresadas reducen su empatía y tienen más dificultades en codificar las emociones de los demás dificultando las relaciones y disminuyendo su rendimiento.



Para controlar los niveles de estrés puede seguir las siguientes recomendaciones:

✓ Aceptar el estrés serenamente y sin irritaciones.	✓ Identificar sus propios agentes estresantes y aceptar sus reacciones emocionales.	✓ Planificar qué hacer cuando aparezcan situaciones estresantes.
✓ Aprender habilidades de comunicación verbal y no verbal.	✓ Recordar las metas alcanzadas.	✓ Gestionar su agenda, establecer prioridades y fijar fechas límite.
✓ Sonreír y usar el sentido del humor.	✓ No aspirar el perfeccionismo porque produce frustración innecesaria.	✓ Cambiar el entorno y las tareas constantemente.
✓ Respirar profundamente, tomar tiempo para relajarse.	✓ Cuidar la salud llevando un ritmo de vida saludable, buena alimentación y ejercicio físico.	✓ Estudiar técnicas de solución de problemas o situaciones conflictivas.
✓ Hablarse a sí mismo para auto controlarse.	✓ Aprender técnicas de relajación y meditación.	✓ Mantener los equipos en buenas condiciones.

### 13 ¿POR QUÉ EL ODONTÓLOGO DEBE SER LÍDER?

- ◆ El liderazgo es la habilidad para orientar a un grupo hacia el logro de una meta aplicando los conocimientos y actitudes personales.
- ◆ El liderazgo faculta a sintonizar con los sentimientos de las personas y los encauza en una dirección emocionalmente positiva.



- ◆ El líder genera el estado de ánimo adecuado a las circunstancias, utilizando su empatía y entusiasmo.
- ◆ El odontólogo tiene la responsabilidad de ejercer un liderazgo que conduzca a obtener los resultados deseados y a generar un ambiente positivo.
- ◆ El odontólogo líder debe ser capaz de escuchar críticas desde la asertividad y la humildad consiguiendo aclarar expectativas y validar los compromisos adquiridos.

### 13 ¿CUÁLES SON LOS MÓDELOS DE ACTUACIÓN DEL ODONTÓLOGO?

1. Paternalista.	2. Informativo.	3. Interpretativo	4. Deliberativo.
La comunicación es unidireccional. La información conduce al paciente a consentir la propuesta del odontólogo como experto, quien no tiene en cuenta los valores del paciente.	El papel del odontólogo es técnico, impersonal, especializado y no considera los valores del enfermo. El paciente, tras estar informado, decide qué tratamientos recibirá.	El odontólogo rescata los valores del paciente en la toma de decisiones y el profesional aconseja y orienta.	Es participativo. La comunicación es bidireccional. Promueve la autonomía del paciente y propone que éste determine lo que considera adecuado para él. La decisión es del paciente pero el odontólogo propone cual sería la más adecuada.



## ASPECTOS EMOCIONALES DEL PACIENTE

◆ El trato al paciente puede variar de diversas maneras dependiendo del sujeto en sí mismo, de su personalidad, edad, patología y nivel socio-cultural y económico.  
◆ Algunos de los pacientes pueden



presentar deficiencias, discapacidades o minusvalías físicas o psíquicas, así como carencias a nivel social, pobreza o envejecimiento fisiológico natural.

◆ Son comunes la falta de higiene y falta de cuidados dentales en general que pueden verse reflejados a nivel de la cavidad oral, así como alteraciones severas en la dieta y la nutrición.

◆ Cada paciente presenta diferentes tipos de necesidades de tratamiento y rehabilitación.

### ¿CÓMO PUEDEN SER LOS PACIENTES DE ACUERDO A SU PERSONALIDAD?

La personalidad del paciente es clave a la hora de establecer un clima de confianza en la consulta dental. Es necesario tener en cuenta qué tipo de paciente se está tratando para hacer que cada paciente se sienta cómodo y confíe en el odontólogo.

#### El impulsivo

◆ Es una persona decidida y seria.  
◆ Suele centrarse en los resultados del tratamiento y quiere ahorrar tiempo por lo que toma sus decisiones con cierta rapidez.  
◆ No le gusta mantener una conversación informal demasiado prolongada.



¿Cómo tratarlo? Responder de manera rápida y eficaz a sus necesidades e intentar que la visita sea lo más productiva posible.

#### El expresivo

◆ Es altamente emocional.  
◆ Prefiere socializar para sentirse cómodo en la consulta y mantener una conversación con el odontólogo.  
◆ Es una persona desorganizada que presta poca atención y que tiende a compartir su vida personal con el profesional que le está tratando.

¿Cómo tratarlo? Explicar los beneficios de un determinado tratamiento y motivarlo a seguir una rutina de higiene bucodental óptima.

#### El amigable

◆ Es leal, confiado y abierto pero poco constante.  
◆ Se trata de una persona cuya toma de decisiones es lenta, ya que es prudente respecto a las consecuencias que puede acarrear un tratamiento dental.  
◆ No responde a la presión o motivación por parte del especialista.

¿Cómo tratarlo? Tranquilizar al paciente explicándole punto por punto el tratamiento al que se va a someter y cuáles son las ventajas de ésta.

#### El analítico

◆ Es detallista, reservado, riguroso, no emocional y necesita pruebas de todo.  
◆ Tiene tendencia a la crítica excesiva, es rígido e indeciso.  
◆ Suele necesitar información extensa sobre el tratamiento al que se va a someter. Tiene una mente muy técnica por lo que le cuesta escoger una opción.

¿Cómo tratarlo? Aportarle pacientemente información adicional sobre el tratamiento.

<p><b>El pasivo-agresivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Para esta persona, el odontólogo asume toda la responsabilidad del tratamiento y está al frente de la situación.</li> <li>◆ Se limita a seguir de manera pasiva las fases del tratamiento en cuestión, pero agrede con su pasividad.</li> <li>◆ No cumple con las prescripciones.</li> </ul>	<p>¿Cómo tratarlo? Centrarse en ejercer su tarea profesional, mostrando confianza y tranquilizando al paciente en todo momento. Señalar pacientemente que si no colabora el tratamiento será menos efectivo y más prolongado.</p>
<p><b>El cooperativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Se muestra abierto a colaborar.</li> <li>◆ Escucha atentamente y hace preguntas interesantes.</li> <li>◆ Demuestra fuerte motivación para conseguir los mejores resultados.</li> </ul>	<p>¿Cómo tratarlo? Aprovechar la ayuda del paciente. Hacer que el paciente se sienta cómodo y saque el mayor provecho.</p>
<p><b>El directo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Es serio y habla rápido.</li> <li>◆ Presiona al odontólogo y parece que no escucha.</li> <li>◆ Mantiene una postura formal y tiene sus objetivos claros.</li> <li>◆ Pide soluciones basadas en los hechos.</li> </ul>	<p>¿Cómo tratarlo? Explicar de la forma más clara y transparente posible el tratamiento al que se va a someter, tanto el procedimiento como los resultados.</p>
<p><b>El Googleador</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Tiene aire de suficiencia y carácter altivo.</li> <li>◆ Es una persona que está concienciada con la salud bucodental.</li> <li>◆ Pretende saber más que el odontólogo.</li> <li>◆ Se documenta a menudo incorrectamente por tratar de buscar información en Internet.</li> </ul>	<p>¿Cómo tratarlo? Ser paciente e intentar explicar las opciones de tratamiento de la manera más profesional posible.</p>
<p><b>Con ansiedad dental u odontofobia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Persona nerviosa, que tiene miedo de acudir a la clínica dental.</li> <li>◆ Suele suponer una mayor dificultad a la hora de gestionar la situación.</li> </ul>	<p>¿Cómo tratarlo? Sugerir métodos de relajación para facilitar el tratamiento y garantizar el bienestar durante el proceso. Tranquilizar a la persona con estrategias de manejo emocional. Informar sobre los tratamientos de sedación consciente.</p>
<p><b>El hostil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ No tiene autocontrol.</li> <li>◆ Demuestra hostilidad verbal en forma de descalificaciones y sarcasmos o con insultos y amenazas.</li> <li>◆ Puede llegar hasta la violencia.</li> <li>◆ Se presenta en casos de emergencia, alterado, y exige ser atendido rápidamente.</li> </ul>	<p>¿Cómo tratarlo? Mantener la calma e invitar de forma educada a que se tranquilice, asegurándole que va a ser tratado pronto y debidamente. Es contraproducente discutir con este paciente. Puede suspender la consulta hasta que las condiciones sean favorables.</p>
<p><b>El manipulador</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Intenta conseguir privilegios, reposos o recetas de psicofármacos, presentando su caso con características muy especiales.</li> <li>◆ Busca apoyo de personas influyentes e intenta sobornar.</li> </ul>	<p>¿Cómo tratarlo? Ser cuidadoso y evitar comprometerse con estos pacientes en sus actos deshonestos. Asumir una actitud profesional para que no haya lugar a equívocos.</p>

### 6 El desconfiado



- ◆ Tiene un comportamiento suspicaz.
- ◆ Es muy observador y calcula muy bien lo que dice o hace.
- ◆ Es susceptible e hipersensible a la crítica, piensa que continuamente se le está censurando.
- ◆ Cree siempre que las personas lo están tratando de engañar.

¿Cómo tratarlo? Con prudencia, paciencia, tolerancia y sutileza, se le debe señalar que su desconfianza interfiere la alianza terapéutica, muy importante para su recuperación.

### 6 El dependiente

- ◆ No toma iniciativa y no expresa desacuerdo.
- ◆ Consulta cosas insignificantes y regresa al consultorio frecuentemente a solicitar consejo o llama por teléfono.
- ◆ Es inseguro y se apega a alguien sin el cual se angustia.
- ◆ Pregunta a otra persona sobre lo que él mismo debe decidir.

¿Cómo tratarlo? Insistir en que tome sus decisiones y confíe en ellas. No se le debe rechazar.

### 6 El seductor

- ◆ Tiene la tendencia a coquetear con las personas de cierto prestigio.
- ◆ Usa atuendos, posturas, lenguaje y mímica provocativos.

¿Cómo tratarlo? Adoptar una actitud seria y respetuosa, pidiéndole con respeto que aclare las intenciones de su comportamiento, a la vez que se le ofrece una atención meramente profesional.

## 13 ¿CÓMO PUEDE SER LA ACTITUD DEL PACIENTE CON SU ODONTÓLOGO?

Paciente pasivo:	Paciente cooperativo:	Paciente participativo:
Donde el paciente de una forma pasiva obedece en todas las fases del tratamiento, es decir, se deja llevar sin resistencia y el odontólogo asume toda la responsabilidad y el mando.	Cuando el paciente, informado de su estado y de su plan de tratamiento por parte del odontólogo, está dispuesto a colaborar y a seguir cada fase del tratamiento.	Cuando se establece una buena relación de mutuo acuerdo y se comparten responsabilidades para el mantenimiento de la salud oral.

## 13 ¿CÓMO COLABORA EL PACIENTE CON EL ÉXITO DEL TRATAMIENTO?

El odontólogo debe indicar con claridad que el éxito del tratamiento depende del comportamiento del paciente, para lo cual puede recomendar constantemente:

- ◆ Iniciar y continuar el programa de tratamiento prescrito.
- ◆ Asistir a las horas de consulta citadas.
- ◆ Tomar correctamente la medicación prescrita.



- ◆ Mantener los cambios iniciados en el estilo de vida hacia una mejora de los hábitos y de la higiene oral.
- ◆ Realizar correctamente el régimen terapéutico indicado para sus cuidados en el hogar.
- ◆ Evitar comportamientos de riesgo que puedan influir en su estado de salud oral.

*El médico no debe tratar la enfermedad sino al paciente que la sufre*



### ¿CUÁLES DEBEN SER LOS COMPROMISOS DE LOS PACIENTES?

Para que el odontólogo realice su trabajo en un entorno sereno y seguro, y ofrezca atención de calidad, debe lograr que el paciente esté claro de algunos compromisos:

- ◆ Respetar el bienestar del profesional clínico.
- ◆ Comprender y aceptar la realidad y los límites de la odontología actual.



- ◆ Aceptar su responsabilidad en relación a su salud bucodental siguiendo el consejo, las medidas preventivas y las recomendaciones dadas por el odontólogo.

## RECOMENDACIONES RELACIÓN ODONTÓLOGO PACIENTE



### ¿CÓMO LOGRAR LA CONFIANZA DEL PACIENTE?

✓ Tomar en cuenta que el primer contacto va a definir el futuro de la relación.

✓ Organizar el tiempo de las consultas para no hacer esperar a los pacientes.

✓ Informar con lenguaje claro cuál es su estado y su realidad con respecto al tratamiento.

✓ Llamar al paciente por su nombre.

✓ Animar al paciente a colaborar y mantenerlo motivado.

✓ Ser puntual.



✓ Vigilar los aspectos técnicos.

✓ Tratar al paciente con una gran sonrisa.



### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE MOTIVAR?

- ◆ La motivación es una respuesta interna del individuo que le anima a actuar en función de satisfacer una necesidad.
- ◆ La motivación conlleva ideas, deseos y esperanzas que inician, mantienen y regulan el comportamiento hacia determinados objetivos.



- ◆ A través de la motivación el odontólogo puede conseguir que lo que enseña a los pacientes sea integrado en sus costumbres y se convierta en un hábito de salud.
- ◆ A través de la motivación se crea un ambiente emocional, donde el paciente siente que obtiene, lo que necesita bajo su punto de vista, y en donde el odontólogo le ofrece lo más indicado para su caso.

*La comprensión del ser humano como un ente Bio--psico-socio-espiritual, amerita que se conciba la labor asistencial, como una vía de interacción de diversas disciplinas que conjuntamente conviven para generar un beneficio en la remisión de lo que afecta el bienestar de las personas*

## ¿QUÉ RECOMENDACIONES SE DEBEN SEGUIR EN LA CLÍNICA DENTAL?

### PREDICTIBILIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DENTALES:

- ◆ Explicarle al paciente lo que se le va a realizar con antelación y luego cumplir estrictamente en la práctica con lo explicado.
- ◆ Iniciar con procedimientos sencillos, simples, distanciando las terapias complejas para la etapa final del tratamiento para permitir la adaptación progresiva del paciente.

### INTERNALIZACIÓN:

- ◆ En caso de ansiedad explicarle al paciente que existe una población con temores similares y no es el único en presentar estos signos y síntomas ante la atención odontológica.
- ◆ Hacerse hincapié en que la situación que atraviesa es temporal y transitoria.

### VERBALIZACIÓN DE LOS EFECTOS DEL TRATAMIENTO DENTAL:

- ◆ Reconocer ante el paciente las molestias inherentes al procedimiento dental y asegurarle que se tratarán de reducir en la medida de lo posible.

### CARACTERÍSTICAS DEL CONSULTORIO:

- ◆ Disponer de un ambiente tranquilo que colabore a la relajación del paciente.
- ◆ Utilizar música y los olores agradables durante la consulta dental para disminuir la ansiedad.
- ◆ Guardar hasta el momento de su uso el instrumental que pudiera ser detonante de la ansiedad.

### ENTRENAMIENTO CONSTANTE POR PARTE DEL ODONTÓLOGO:

- ◆ Prepararse acerca de conocimientos básicos en psicología clínica, con énfasis en técnicas psicológicas destinadas al control de la ansiedad ocasionada por estímulos odontológicos (Psicología aplicada a la Odontología).



### TRATAMIENTO INTERDISCIPLINARIO CON EL PSICÓLOGO CLÍNICO:

- ◆ En caso de una fuerte crisis de ansiedad durante el tratamiento odontológico es preferible suspender la actividad y remitir al paciente al psicólogo clínico.
- ◆ Incluir dentro de la historia clínica un apartado psicológico donde el paciente pueda reconocer, expresar y categorizar su nivel de ansiedad ante la atención odontológica.

## ¿CÓMO MEJORAR EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PACIENTE?

### Exploración previa o anamnesis

- ◆ Tomar en cuenta que el lenguaje no verbal es tan importante como que el paciente exprese con sus propias palabras lo que le ocurre.
- ◆ Mostrar una actitud de profunda escucha e interés ya que además de la información que recoge sirve para mejorar la buena relación terapéutica.



- ◆ Desarrollar la parte tradicional de la anamnesis con preguntas directas como ¿Qué le pasa?, ¿Desde cuándo?, ¿A qué lo atribuye?

- ◆ En caso de que percibir un grado de ansiedad dental alto se debe indagar sobre el particular, con comentarios y preguntas como: -Me da la impresión que está algo agitado. ¿Qué grado de intranquilidad le causa acudir a un odontólogo? ¿Ha tenido alguna experiencia desagradable anteriormente?

### ④ Llevar a cabo la exploración bucal.

◆ Pedir permiso siempre al paciente antes de realizar la exploración bucal pues la boca tiene un componente íntimo y muchas personas son reacias a que se les examine.  
 ◆ Adoptar un paradigma colaborativo, preguntar al paciente qué cambios está dispuesto a hacer.

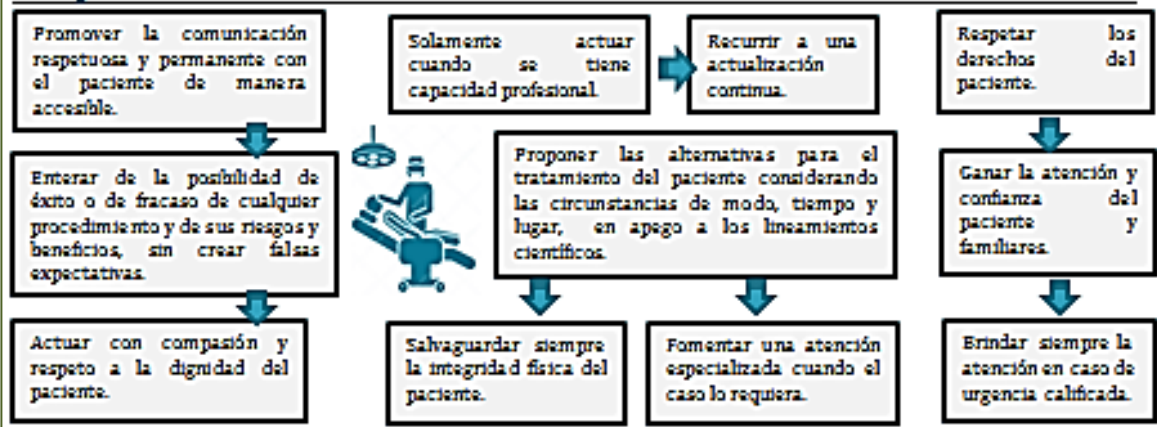


◆ Dar apoyo al paciente, brindarle información sobre su enfermedad y posibles soluciones y estimularlo a que sea activo en el tratamiento.  
 ◆ Dar seguimiento al paciente y facilitarle confianza, familiaridad y disponibilidad.  
 ◆ Encontrar una meta que sea sencilla de visualizar por el paciente, transmitirle la posibilidad de alcanzarla y facilitarle información atractiva sobre los beneficios del tratamiento.  
 ◆ Hacer preguntas abiertas al paciente que lo inciten a la reflexión acerca de lo positivo de llevar a cabo el tratamiento y a reforzar su determinación.

### ⑤ ¿CÓMO PERSONALIZAR LA RELACIÓN ODONTÓLOGO-PACIENTE?

✓ Utilizar un lenguaje sencillo y adaptado al nivel cultural del paciente para explicar el diagnóstico.	✓ Asegurarse que el paciente ha entendido bien el tratamiento evitando el uso de terminologías técnicas.	✓ No repetir ni exagerar los aspectos negativos derivados de un mal hábito.
✓ Ser versátil en su trato con el paciente ya que cada persona es diferente.	✓ Elaborar mensajes de forma positiva y evitar las palabras no, dolor y prohibiciones absolutas.	✓ Utilizar el humor cuando las condiciones sean propicias.
✓ Entender las peculiaridades de cada población.	✓ Realizar inspección extra oral previa a la intraoral para detectar patologías en los maxilares, labios o mandíbula, y conectar con el paciente a través de un contacto físico previo a la inspección intraoral que puede despertar ansiedad.	✓ Observar el lenguaje no verbal de los pacientes que expresa sentimientos no conscientes del paciente como muecas, sonrisas, expresiones de miedo o de disgusto.

### ⑥ ¿CÓMO LOGRAR EL ÉXITO DE LA RELACIÓN ODONTÓLOGO PACIENTE?



## 12 ¿QUÉ ES LA ODONTOFOBIA?

- ◆ Es la ansiedad que presentan los pacientes a la hora de acudir al odontólogo.
- ◆ Según la Organización Mundial de la Salud, el 15% de la población padece de odontofobia.



## 13 ¿CÓMO MANEJAR LA ODONTOFOBIA?

1. Conocer al paciente.	2. Escuchar al paciente.	3. Demostrar que la prioridad es el bienestar del paciente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Entablar una conversación en los primeros minutos de la consulta para fortalecer la confianza, Preguntar acerca de sus pasatiempos o su familia.</li> <li>✓Llamar al paciente por su nombre para crear sensación de confianza.</li> <li>✓Llevar a cabo una buena anamnesis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Escuchar atentamente al paciente como norma básica de comunicación.</li> <li>✓Demostrar al paciente que su opinión es importante.</li> <li>✓Mantener contacto visual cuando el paciente hable, no interrumpirle y no mirar el teléfono o el reloj.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Demostrar preocupación verdadera por la salud bucal del paciente para tranquilizarlo.</li> <li>✓El paciente al calmarse entiende que su odontólogo no hará nada que pudiera perjudicar su salud.</li> <li>✓Aclarar dudas de inmediato de la manera más concisa posible.</li> </ul>
4. Poseer un lenguaje corporal adecuado.	5. Mantener contacto con el paciente.	6. Proteger la credibilidad y prestigio.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓La postura es importante, se deben mantener los hombros erguidos pues denota confianza.</li> <li>✓No descuidar las expresiones faciales pues son enfocadas por el paciente.</li> <li>✓Sonreír si es posible, si el paciente sonríe, se liberarán endorfinas que ayudarán a que el paciente se sienta más relajado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Comunicarse con el paciente frecuentemente para conocer su estado de salud, esto será señal de empatía y de confianza.</li> <li>✓Puede ser a través de llamadas telefónicas o mensajes sin necesidad de hacerlo personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓Ser un excelente profesional es la mejor carta de presentación, los pacientes confiarán más al conocer la buena reputación que posee el odontólogo.</li> <li>✓Para lograr credibilidad, debe ser transparente con los pacientes, esforzarse en dar lo mejor en la atención individual y personalizada.</li> </ul>

## 14 ¿CÓMO APLICAR TERAPIAS DE RELAJAMIENTO?

- ◆ Las terapias de relajamiento aumentan la confianza y dan a los pacientes la sensación de control.
- ◆ Son efectivas en pacientes cooperativos y pueden ser usadas antes y durante una cita de tratamiento.
- ◆ Son seguras, no tienen efectos secundarios y dan a los pacientes control sobre sus niveles de ansiedad.
- ◆ La relajación muscular progresiva tranquiliza mediante la disminución en tensión física muscular y hace consciente al paciente de su estado de estrés.
- ◆ La sensación de control sobre la situación se traduce en una mayor capacidad para hacer frente al estrés del tratamiento dental.

✓Un esquema simple de relajamiento muscular progresivo involucra tensar y relajar grupos de músculos por turnos, de los pies hasta la mitad inferior del cuerpo, del abdomen hasta tórax y luego la cabeza y el cuello.



✓La respiración rítmica es la técnica donde el paciente inhala usando respiración diafragmática profunda sosteniendo la inhalación por 5 segundos, luego exhalando durante 5 segundos.

✓La respiración rítmica lenta puede combinarse con el uso de palabras o imágenes visuales que están ligadas al ritmo de la respiración, por ejemplo, una palabra clave como 'CALMA' en el ciclo de exhalación. Con la práctica repetida, los pacientes pasan más rápidamente a un estado relajado.

## HERRAMIENTAS PSICOLÓGICAS EN ODONTOLOGÍA



### ¿CÓMO SE RELACIONA LA PSICOLOGÍA Y LA ODONTOLOGÍA?

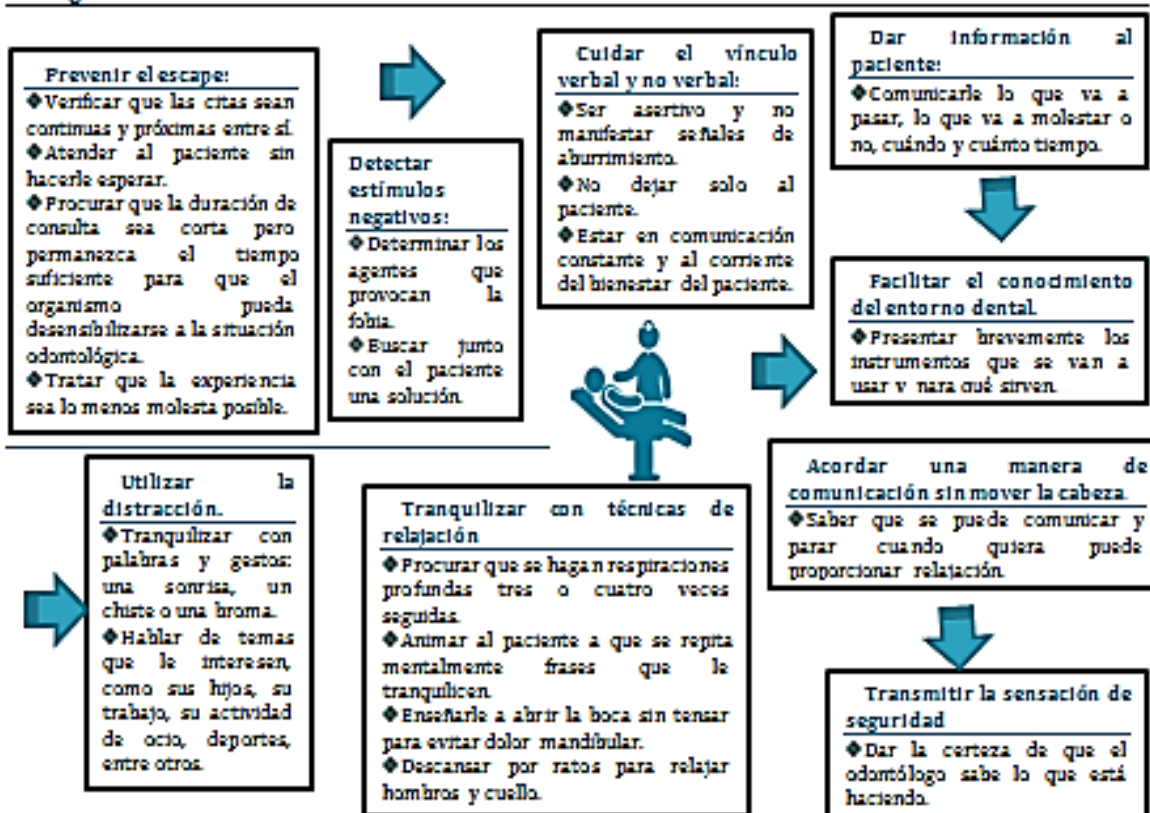
◆ Los conocimientos psicológicos mejoran la calidad de los tratamientos dentales de los pacientes que padecen trastornos de ansiedad mediante una visión interdisciplinaria.



◆ El odontólogo tiene que estar familiarizado con la aplicación de diversas técnicas de intervención para contener situaciones de ansiedad ante la consulta odontológica.

◆ La odontología asume el reto de controlar la ansiedad asociada a tratamientos dentales con el apoyo de la psicología clínica.

### ¿CUÁL ES EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EL PACIENTE ANSIOSO?



*Uno de los retos de un odontólogo es evitar que sus pacientes tengan malas experiencias con los tratamientos.*

## HERRAMIENTAS DE INTERVENCIÓN EMOCIONAL



### ¿QUÉ ES COACHING?

- ◆ Es un método que consiste en acompañar y entrenar a una persona para desarrollar habilidades específicas.
- ◆ Se trata de un método versátil en cuanto a su ámbito de actuación ya que puede ser usado a nivel empresarial, personal, educativo y salud.
- ◆ El trabajo del coach es articular preguntas poderosas, escuchar y empoderar a la persona que recibe el coaching para desarrollar las herramientas que éste ya posee pero necesitan ser redescubiertas.
- ◆ Los fundamentos básicos del coaching son la autoconciencia y la responsabilidad.



- ◆ El beneficio que se obtiene a través del coaching es que la persona logra conocer sus prioridades, clarificar sus objetivos y trazar un plan de acción para alcanzarlos en un tiempo determinado.

- ◆ La persona logra conocerse mejor y superar los miedos y bloqueos que le alejan de sus objetivos, pasa a conocer sus fuentes de motivación y su potencial.



### ¿CÓMO AYUDA EL COACHING EN ODONTOLOGÍA?

- ◆ Favorece la comunicación, el cumplimiento del tratamiento, la mejora en los indicadores de salud y la evolución a largo plazo.
- ◆ Se sustenta en la pregunta y la escucha empática, determinadas preguntas conducen al paciente a una mayor autoconfianza.



- ◆ El paciente al verse escuchado siente que el odontólogo considera su punto de vista pasando a verse como el protagonista de su propia enfermedad.
- ◆ El paciente identifica él mismo el problema y el odontólogo le suministra información apropiada en relación con el mismo y apoya al paciente en su reacción emocional ante el diagnóstico.

### ¿CÓMO SE APLICA EL COACHING EN ODONTOLOGÍA?

<p><b>1. Identificación del problema:</b></p> <p>¿Cuál es la parte más difícil en el cuidado de su enfermedad?</p> 	<p><b>2. Fijación de una meta a largo plazo:</b></p> <p>¿Qué quiere?, ¿Qué necesita hacer? ¿Qué problemas espera encontrar?</p>	<p><b>3. Determinación de sentimientos y su influencia en la conducta:</b></p> <p>¿Cómo se siente usted y cómo sus sentimientos están influyendo en su conducta?</p>	<p><b>4. Redacción de un plan, y fijación de una meta: alcanzable, medible, realista y específica.</b></p> <p>¿Qué hará para empezar a trabajar hacia su meta?</p>	<p><b>5. Evaluación:</b></p> <p>¿Cómo ha funcionado, qué aprendió y qué puede hacer de forma diferente?</p> 
--	---	--	--	---

*Es mucho más importante saber qué tipo de paciente tiene una enfermedad que qué clase de enfermedad tiene un paciente.*

## 18 ¿QUÉ ES LA TÉCNICA OARS?

La técnica OARS facilita una disposición mental adecuada para el cambio.



### O pen-ended questions (Preguntas abiertas)

Permiten que el paciente explore su situación desde otra perspectiva y que adquiera mayor conciencia sobre aquello que le preocupa y de cuál es la mejor

### A firmation of the person's strengths (Afirmación de las fortalezas de la persona)

Conduce al paciente a un estado de autoconfianza.

### R eflexive listening (Escucha reflectiva)

Muestra que el odontólogo considera la opinión del paciente, lo cual fortalece su vínculo y la confianza del paciente con el tratamiento.

### S ummary (Resumen)

Permite al odontólogo reiterar los principales puntos tratados y verbalizar las preocupaciones e interés del paciente.

## 18 ¿CÓMO SE APLICA LA PSICOLOGÍA POSITIVA EN LA ODONTOLOGÍA?

◆La psicología positiva estudia las bases de la felicidad y las fortalezas de las personas. Insiste en el estudio de aspectos más positivos como la risa, la alegría o la creatividad.

◆Posibilita una calidad de vida mejor atenuando los trastornos en la salud mental resultantes de la enfermedad.



◆Se basa en el desarrollo de la empatía, uno de los fundamentos del vínculo odontólogo paciente, supone ponerse en lugar del otro y evaluar la situación.

◆El odontólogo debe personalizar al paciente, escuchar y contestar preguntas usando un lenguaje comprensible.

◆El odontólogo reconoce las fortalezas del paciente: auto-control, perseverancia y diligencia, además de ensalzar los buenos hábitos de higiene y preventivos y reconocer la consecución de pequeños logros en el transcurso del tratamiento.

## 18 ¿QUÉ ES PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA?

◆La Programación Neurolingüística (PNL) es un conjunto de técnicas que permiten conocer las estrategias internas inconscientes a partir de las cuales se desarrollan las emociones.

◆La PNL tiene 3 elementos principales.



⑥ **Neuro:** se refiere a la neurología y como la mente y el cuerpo están unidos por el sistema nervioso.

⑥ **Lingüística:** se refiere al lenguaje y cómo su uso influye.

⑥ **Programación:** se refiere cómo los pensamientos pasan a tener consecuencias en los actos.

## 13 ¿CÓMO SE UTILIZA LA PNL EN ODONTOLOGÍA?

Se aplican herramientas: RAPPORT, LOS SISTEMAS DE PERCEPCIÓN, LA VISUALIZACIÓN DEL FUTURO DESEADO O EL MODELADO.



### 14 ¿QUÉ ES RAPPORT Y CÓMO SE APLICA EN ODONTOLOGÍA?

- ◆ Consiste en crear sintonía con la persona que se esté interactuando.
- ◆ Tiene como objetivo crear un ambiente de confianza y cooperación mutua logrando así una escucha activa.
- ◆ Un odontólogo establece rapport al ejercer la habilidad de colocarse en el lugar de su paciente, entendiéndolo, escuchándolo y observándolo.

- ◆ Al comienzo de una interacción los ritmos corporales de los implicados son diferentes pero luego se sincronizan (contagio emocional).
- ◆ Se aplica en pacientes con odontofobia respetando sus tiempos para asumir el tratamiento, considerando su estado emocional y promoviendo una comunicación abierta acerca de su fobia.

### 15 ¿QUÉ SON LOS SISTEMAS DE PERCEPCIÓN Y CÓMO SE APLICAN EN ODONTOLOGÍA?

- ◆ Se basan en que las personas se expresan según su sistema de percepción más afianzado.
- ◆ Hay personas que entienden su mundo a través de las imágenes (visuales), los sonidos (auditivos) o las sensaciones corporales (cenestésicas).
- ◆ Descubrir cuál es el sistema preferente de comunicación en el paciente permite al odontólogo adoptar el mismo registro de expresión verbal de su paciente usando metáforas pedagógicas abundantes en figuras visuales, ej. -¿lo ves claro?, o auditivas, ej. -me suena bien, o cenestésico ej. -me da escalofrío.



### 16 ¿EN QUÉ CONSISTE LA VISUALIZACIÓN DEL FUTURO DESEADO Y CÓMO SE APLICA?



- ◆ Cuando un odontólogo explica a un paciente los beneficios de seguir y concluir un tratamiento, puede apelar a las sensaciones que tendrá el paciente como si el objetivo haya sido ya alcanzado.
- ◆ Este enriquecimiento sensorial actúa a nivel subconsciente y el objetivo a lograr pasa a tomar una importancia mayor.

### 17 ¿QUÉ ES EL MODELADO Y CÓMO SE APLICA EN ODONTOLOGÍA?

- ◆ Esta técnica identifica y recoge las herramientas de éxito para que sean utilizadas por cualquier persona que lo desee.
- ◆ Supone la observación de la persona que deseamos modelar, la detección de aquellas habilidades que constituyen la excelencia en su desempeño y trazar un plan para llegar a reproducir tal habilidad.



## LA ÉTICA EN ODONTOLOGÍA

- ◆ Es necesario brindar información acerca de principios y normas éticas a los profesionales de la odontología, de tal forma que se involucren en la reflexión de los dilemas que puede enfrentar en el desarrollo de su vida profesional, resaltando la importancia de interiorizar valores de responsabilidad, honestidad y justicia como primordiales en la relación odontólogo-paciente.





## ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS DE LA BIOÉTICA?



Para resolver situaciones con una dimensión ética y tomar una decisión puede ayudar tener en cuenta los principios que rigen la ética médica:

<b>Principio de NO-MALEFICENCIA:</b> No se debe realizar ninguna acción que provoque un perjuicio al paciente, ya sea diagnóstica o terapéutica. Se basa en el respeto a la vida.	<b>Principio de BENEFICIENCIA:</b> Buscar siempre el mayor beneficio para cada paciente en particular, consiguiendo el equilibrio entre riesgos y beneficios, incluyendo la prevención de la enfermedad.
<b>Principio de JUSTICIA:</b> Tratar por igual a todos los pacientes, sin discriminación y con la misma consideración y respeto; evitando el daño a terceros y promoviendo el bien social. No olvidar que el paciente es una persona que sufre, o que al menos se siente necesitada de ayuda.	<b>Principio de AUTONOMÍA:</b> ♦El paciente es libre de decidir los procedimientos diagnósticos y terapéuticos a los que se quiere someter, con la responsabilidad que esto conlleva. En el caso de personas con autonomía disminuida, prestar especial protección.



## ¿CUÁLES SON LAS ACTITUDES ÉTICAS QUE DEBE MANIFESTAR EL ODONTÓLOGO?

♦Participar activamente en las actividades relacionadas con el proceso de formación con sentido de responsabilidad.

♦Demostrar respeto, integridad y constancia.

♦Identificar situaciones que implican conflicto ético en la práctica clínica, analizarlas y buscar la ayuda.



♦Cultivar la sensibilidad ética personal sin dejarse influenciar por un entorno desfavorable. No aceptar algo como éticamente correcto por el simple hecho de que todo el mundo lo haga.

♦No discriminar a ningún paciente por razones de edad, género, raza, grupo étnico, estatus socio-económico, religión, trastorno mental, enfermedad transmisible, adicción a drogas o preferencia sexual.



## ¿CUÁLES SON LAS CUALIDADES ÉTICAS QUE DEBE POSEER EL ODONTÓLOGO?

<b>Amor a la profesión:</b> es el desarrollo de la vocación, la permanente motivación para hacer bien el trabajo profesional.	<b>Respeto:</b> es la consideración debida a los demás que incluye la consideración a la vida y al paciente, entender y adaptarse a las circunstancias de cada uno en su manejo terapéutico.	<b>Empatía:</b> saber situarse en la perspectiva del paciente, comprendiendo sus sentimientos y teniendo en cuenta sus valores.
<b>Humildad:</b> no actuar de una manera arrogante, no mostrar superioridad, sino la imagen de un ser humano que tiene debilidades y fortalezas, capaz de reconocer sus errores.	<b>Responsabilidad:</b> cumplir las obligaciones morales y responder adecuadamente ante los problemas que se presentan, asumiendo las consecuencias de los actos realizados.	<b>Prudencia:</b> actuar con buen juicio, tomando en consideración las circunstancias concurrentes. Pensar antes de actuar y pedir asesoramiento cuando se plantean dudas.
<b>Calidez:</b> establecer una relación cordial de manera que el paciente se sienta cómodo y coopere. Debe existir una proximidad afectiva, guardando una adecuada distancia terapéutica.	<b>Profesionalidad:</b> transmitir confiabilidad y seguridad en las acciones y los procedimientos.	<b>Capacidad comunicativa:</b> transmitir información de forma cuidadosa que asegure la comprensión por parte del paciente.



*El odontólogo combina ciencia, arte, técnica y psicología para transformar dudas, molestias y dolores en salud.*

