

INSTITUTO COLOMBIANO DE ENDODONCIA



Conferencia de actualidad
Marzo 2-2026

www.incoendo.com

Una descripción general de la comunicación dentista-paciente en la atención dental de calidad.

Presentación y Análisis Crítico

Comunicación Efectiva



Odontólogo-paciente

Presentación y Análisis Crítico

«Que te ignoren, que te ataquen, que te cuestionen, pero que nunca te silencien.»

Bertrand Arthur William Russell (1872-1970). Filósofo, matemático, lógico y escritor británico. Premio Nobel de literatura (1950)

Tipo de publicación: Artículo de conferencia

Ho JCY, Chai HH, Luo BW, Lo ECM, Huang MZ, Chu CH. An Overview of Dentist-Patient Communication in Quality Dental Care. Dent J (Basel). 2025 Jan 14;13(1):31. doi: 10.3390/dj13010031. PMID: 39851608; PMCID: PMC11763373.



Autor-Presentación:

Jorge Orlando Cortés Torres
Profesor Asociado de la Facultad de Odontología.
Departamento de medicina oral, ciencias básicas y cirugía.
Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C., Colombia – Sur América
Correspondencia: jocortest@unal.edu.co
incoendo@gmail.com

Odontólogo (1983); Especialista en Endodoncia (1988); Magister Evaluación en Educación (1999); Diplomado en Urgencias Odontológicas Ambulatorias (2012); Diplomado de entrenamiento de Implantología Básica y Avanzada (2013); Diplomado en Implantes. Par académico del Ministerio de Educación Nacional; Profesor fundador de cinco postgrados de Endodoncia de los cuales, dos como creador y director.
Autor de 12 libros de Endodoncia. Práctica clínica Institucional (Fuerza Aérea Colombiana durante 20 años) y práctica clínica desde la graduación en 1983.
Profesor universitario en varias universidades de forma ininterrumpida desde 1986.

Formato y metodología:

Se ha tomado como base la publicación de Ho JCY, Chai HH, Luo BW, Lo ECM, Huang MZ, Chu CH. An Overview of Dentist-Patient Communication in Quality Dental Care. Dent J (Basel). 2025 Jan 14;13(1):31. doi: 10.3390/dj13010031. PMID: 39851608; PMCID: PMC11763373.

Se han mantenido los conceptos literalmente iguales a su publicación en el idioma original. Para evitar confusión, los análisis e intervenciones (**argumentadas con referencia científica verificable**) del profesor JO. Cortés-Torres van precedidos y finalizados como se explica a continuación indicando el inicio y fin del comentario y con **fondo de color en el texto**. Los casos clínicos presentados (todos del profesor JO Cortés-Torres) han sido con el consentimiento informado del paciente que permiten recrear y comprender un poco mejor la presentación.

Comentarios JO Cortés-Torres

Fin de los comentarios JO Cortés-Torres

Affiliations

1 Faculty of Dentistry, The University of Hong Kong, Hong Kong SAR 999077, China.
2 Department of English, The Hang Seng University of Hong Kong, Hong Kong SAR 999077, China.

COMUNICACIÓN ODONTÓLOGO - PACIENTE

Contenido

Marzo 2-2026

1. Introduction

2. Literature Search

3. Benefits of Dentist–Patient Communication

- 3.1. *Improve Diagnostic Efficiency and Accuracy*
- 3.2. *Boost Dentists' Confidence*
- 3.3. *Reduce Dentists' Occupational Stress*
- 3.4. *Minimize Risk of Complaint and Litigation Against Dentists*
- 3.5. *Establish Trust in Dentists and Patients*
- 3.6. *Alleviate Dental Anxiety and Fear*
- 3.7. *Address Patients' Needs and Preferences*
- 3.8. *Improve Patients' Adherence and Treatment Outcomes*
- 3.9. *Enhance Patient Satisfaction*

4. Challenges of Dentist–Patient Communication

- 4.1. *Time Constraints*
- 4.2. *Limited Health Literacy of Patients*
- 4.3. *Inadequate Communication Skills of Dentists*
- 4.4. *Dentists' Perceptions*
- 4.5. *Language Barriers*
- 4.6. *Cultural Difference*
- 4.7. *Failure in Establishing Rapport*

5. Strategies of Dentist–Patient Communication

6. Communication Training in the Dental Curriculum

7. Conclusions

1. Introducción

2. Búsqueda bibliográfica

3. Beneficios de la comunicación entre dentistas y pacientes

- 3.1. *Mejorar la eficiencia y la precisión del diagnóstico*
- 3.2. *Aumentar la confianza de los dentistas*
- 3.3. *Reducir el estrés laboral de los dentistas*
- 3.4. *Minimizar el riesgo de quejas y litigios contra los dentistas*
- 3.5. *Generar confianza en los dentistas y los pacientes*
- 3.6. *Aliviar la ansiedad y el miedo dentales*
- 3.7. *Atender las necesidades y preferencias de los pacientes*
- 3.8. *Mejorar la adherencia y los resultados del tratamiento*
- 3.9. *Mejorar la satisfacción del paciente*

4. Desafíos de la comunicación entre dentistas y pacientes

- 4.1. *Limitaciones de tiempo*
- 4.2. *Conocimiento limitado de los pacientes sobre salud*
- 4.3. *Habilidades de comunicación inadecuadas de los dentistas*
- 4.4. *Percepciones de los dentistas*
- 4.5. *Barreras lingüísticas*
- 4.6. *Diferencias culturales*
- 4.7. *Fracaso en el establecimiento de una buena relación*

5. Estrategias de comunicación entre dentista y paciente

6. Formación en comunicación en currículo de odontología

7. Conclusiones

Resumen

La comunicación entre dentistas y pacientes es fundamental para brindar una atención odontológica de calidad. Este estudio busca analizar la importancia, los desafíos, las estrategias y la capacitación en este ámbito.

La Federación Dental Internacional (FDI) enfatiza la importancia de una **comunicación efectiva** entre profesionales de la salud bucodental y pacientes como un componente fundamental para una atención de alta calidad.

Una comunicación efectiva entre dentistas y pacientes permite:

- Transmitir información médica esencial de forma precisa y eficaz.
- Mejora la eficiencia del dentista, aumenta la confianza en sí mismo, reduce el estrés laboral y minimiza el riesgo de quejas o litigios.
- Además, alivia la ansiedad y el miedo al dentista, ayuda a generar confianza entre dentistas y pacientes, aborda las necesidades y preferencias de los pacientes, aumenta la adherencia de los pacientes a mejores resultados del tratamiento y, en última instancia, conduce a una mayor satisfacción del paciente.

No obstante, es ampliamente reconocido que los dentistas sufren las repercusiones derivadas de **estrategias de comunicación deficientes**.

Las limitaciones de tiempo, las dificultades para establecer una buena comunicación, el desconocimiento de los pacientes sobre salud bucodental, las escasas habilidades de comunicación de los dentistas, las percepciones de los dentistas y las barreras lingüísticas suelen dificultar la comunicación entre dentistas y pacientes.

Los dentistas deben adoptar el **enfoque centrado en el paciente** como premisa y adquirir habilidades de comunicación verbal y no verbal para superar estas barreras.

El enfoque centrado en el paciente comprende: La comprensión de la enfermedad del paciente, toma de decisiones compartida y la intervención, adaptándose al ritmo del paciente.

En la comunicación verbal, se debe utilizar un lenguaje sencillo, conciso y sin tecnicismos.

Las posturas corporales y los gestos adecuados son fundamentales para mostrar actitudes positivas hacia los pacientes.

La **FORMACIÓN EN COMUNICACIÓN PARA ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA** debe incluir un enfoque pedagógico estructurado que incluya instrucción didáctica, ejercicios de rol, entrevistas a pacientes y evaluaciones continuas.

Los componentes clave de una formación eficaz en habilidades de comunicación en la educación odontológica incluyen la entrevista motivacional, las preguntas abiertas, las afirmaciones, la escucha reflexiva y los resúmenes para mejorar la participación del paciente y la adherencia a los planes de tratamiento.

1. Introducción

La Federación Dental Internacional (FDI) hace hincapié en la importancia de la interacción entre dentistas y pacientes en su **Visión 2030**:

👉 **Brindar una salud bucodental óptima para todos.**

▪ Glick M, Williams DM. FDI Vision 2030: Delivering Optimal Oral Health for All. Int Dent J. 2021 Feb;71(1):3-4. doi: 10.1016/j.identj.2020.12.026. Epub 2021 Jan 18. PMID: 33478782; PMCID: PMC9188664.

La FDI aboga por una **atención centrada en el paciente**, un enfoque que valora y respeta sus preferencias y necesidades.

La comunicación eficaz es fundamental para una atención centrada en el paciente.

En el ámbito de la medicina, existe una comprensión compartida de los elementos esenciales de una comunicación eficaz entre médico y paciente durante las consultas médicas, que incluyen:

- (1) Establecer una buena relación
- (2) Obtener información
- (3) Compartir información
- (4) Involucrar a los pacientes en la toma de decisiones
- (5) Abordar las necesidades emocionales
- (6) Apoyar las conductas relacionadas con la enfermedad y el tratamiento.

▪ King A, Hoppe RB. "Best practice" for patient-centered communication: a narrative review. J Grad Med Educ. 2013 Sep;5(3):385-93. doi: 10.4300/JGME-D-13-00072.1. PMID: 24404300; PMCID: PMC3771166.



Definición de Calidad en la Atención Dental (FDI)

Un proceso colaborativo en el que los profesionales de la odontología, los pacientes y las partes interesadas trabajan juntos para establecer y mantener estándares y objetivos que permitan lograr resultados óptimos en materia de salud.

LA COMUNICACIÓN es un elemento crucial en la atención médica, ya que garantiza que los pacientes reciban la atención dental adecuada, comprendan sus diagnósticos y opciones de tratamiento, y se sientan apoyados durante todo el proceso de atención [Waylen, A. The importance of communication in dentistry. Dental Update 2017, 44, 774–780]. <https://www.dental-update.co.uk/content/communication-in-dentistry/the-importance-of-communication-in-dentistry>

Esta revisión tiene como **OBJETIVO** analizar la importancia, los desafíos, las estrategias y la capacitación en la comunicación entre dentistas y pacientes.

Comunicación eficaz

Una comunicación eficaz implica escuchar u observar con precisión las respuestas verbales y no verbales. Esto no solo mejora la precisión de los diagnósticos, sino que también promueve decisiones clínicas éticas y resultados positivos para los pacientes.

Comentarios JO Cortés-Torres

Novelista, ensayista, dramaturgo, filósofo y periodista francés.
Premio Nobel de Literatura en 1956 a los 44 años.



Albert Camus
(1913 – 1960)

“Todas las desgracias del hombre provienen de no hablar claro”

Fin de los comentarios JO Cortés-Torres

También fomenta la utilización de los servicios por parte de los pacientes y aumenta los niveles de satisfacción entre pacientes y profesionales sanitarios.

▪ Woelber JP, Deimling D, Langenbach D, Ratka-Krüger P. The importance of teaching communication in dental education. A survey amongst dentists, students and patients. Eur J Dent Educ. 2012 Feb;16(1):e200-4. doi: 10.1111/j.1600-0579.2011.00698.x. Epub 2011 Jul 14. PMID: 22251347.

La comunicación eficaz es fundamental en la atención dental, ya que el éxito general de la clínica depende de la capacidad de los dentistas para comprender a los pacientes como individuos únicos, percibir sus deseos y necesidades, y guiarlos hacia decisiones informadas que beneficien sus intereses.

Por el contrario, la literatura previa ha proporcionado evidencia sólida que vincula las fallas de comunicación entre dentistas y pacientes con demandas por negligencia.

▪ Hamasaki T, Hagihara A. Dentists' Legal Liability and Duty of Explanation in Dental Malpractice Litigation in Japan. *International Dental Journal*, 2021 Aug;71(4):300-308. doi: 10.1016/j.identj.2020.12.004. Epub 2021 Feb 10. PMID: 33581870; PMCID: PMC9275357.

Cabe destacar que estos resultados adversos pueden mitigarse mediante la mejora de la relación dentista-paciente mediante una comunicación eficaz.

2. Búsqueda bibliográfica

Se realizó una búsqueda informal de artículos con las palabras clave:

'dentist-patient communication OR medical communication OR dentist-patient interaction AND patient care'

Se realizó en las bases de datos electrónicas:

PubMed	Web of Science	Scopus	Google Scholar
--------	----------------	--------	----------------

La búsqueda se probó y refinó en función de la pregunta principal de investigación y los componentes clave.

En este resumen se incluyeron **72 artículos** relacionados con la comunicación dentista-paciente (*dentist-patient communication*) en inglés.

3. Beneficios de la Comunicación Dentista-Paciente

Una buena comunicación dentista-paciente aporta considerables beneficios tanto a dentistas como a pacientes.

Permite a los dentistas transmitir de forma precisa y eficaz información esencial sobre salud bucodental a los pacientes para mejorar la calidad de la atención dental que se les brinda.

Mejora la eficiencia de los dentistas, aumenta la confianza en sí mismos, reduce el estrés laboral y minimiza el riesgo de quejas o litigios (Figura 1).

Además, alivia la ansiedad y el miedo dentales, ayuda a generar confianza entre dentistas y pacientes, aborda las necesidades y preferencias de los pacientes y aumenta la adherencia a los tratamientos para obtener mejores resultados.

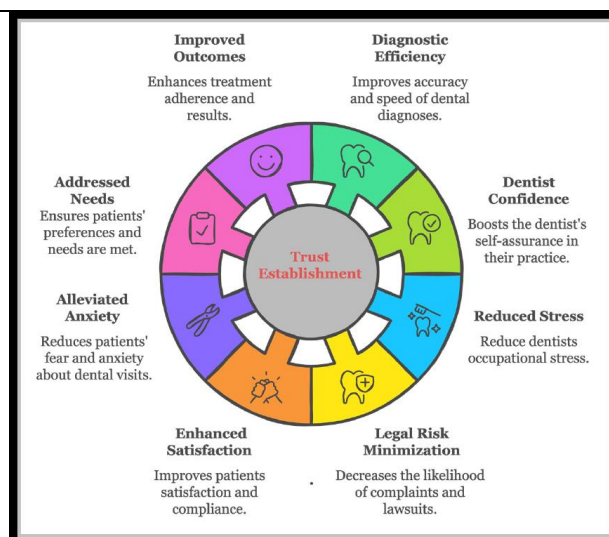


Figura 1. Beneficios de una comunicación eficaz entre dentista y paciente en la clínica odontológica.

- Una **comunicación eficaz** dentista-paciente proporciona a los pacientes el conocimiento necesario para decidir el tratamiento más adecuado y mejorar su satisfacción.
- La **mayoría** de los beneficios no son evidentes entre sí, pero están estrechamente relacionados.

3.1 Mejorar la eficiencia y precisión del diagnóstico

Una comunicación eficaz entre dentistas y pacientes puede mejorar la eficiencia y precisión del diagnóstico.

Los profesionales dentales pueden utilizar aplicaciones de telecomunicaciones para evaluar la comprensión de los pacientes y su nivel de aceptación del consejo dental.

Esto permite a los profesionales comprender mejor las preocupaciones, preferencias y estado general de salud de los pacientes de forma remota y oportuna.

Teleodontología

Un estudio sobre diagnósticos remotos mediante escaneos intraorales en teleodontología indicó que su uso fue eficaz para identificar hallazgos dentales y facilitó un proceso de selección y triaje rápido para los pacientes.

- Steinmeier S, Wiedemeier D, Hämmerle CHF, Mühlemann S. Accuracy of remote diagnoses using intraoral scans captured in approximate true color: a pilot and validation study in teledentistry. BMC Oral Health. 2020 Sep 25;20(1):266. doi: 10.1186/s12903-020-01255-8. PMID: 32977794; PMCID: PMC7517740.

Además, la investigación realizada por Aboalshamat KT., et al. (2022) **DEMOSTRÓ** que la **teleodontología** es un método confiable para documentar con precisión la queja principal y el historial médico del paciente, así como para evaluar el número de dientes perdidos y obturados.

- Aboalshamat KT, Althagafi TK, Alsaedi SA, Alhumaidi SN, Alemam AA. Accuracy and perceptions of teledentistry in KSA during the COVID-19 pandemic: A single-centre randomised controlled trial. J Taibah Univ Med Sci. 2022 Jun;17(3):506-515. doi: 10.1016/j.jtumed.2021.11.015. Epub 2022 Jan 21. PMID: 35079243; PMCID: PMC8778484.

La **comunicación eficaz** entre dentistas y pacientes **facilitada por la teleodontología** conduce a una comprensión mutua de las expectativas del paciente y los objetivos del tratamiento, lo que reduce la probabilidad de malentendidos y garantiza que las decisiones sobre atención dental se ajusten a las necesidades y expectativas de los pacientes.

3.2. Aumentar la confianza de los dentistas

Una buena comunicación entre dentistas y pacientes puede aumentar la confianza en la gestión de las emociones de los pacientes.

Un estudio sobre la práctica clínica al comunicar malas noticias sobre cáncer oral sugirió que los profesionales con mayor experiencia y formación especializada en comunicación son más capaces de comunicar malas noticias con confianza y compasión.

- Mohd Desa SNF, Doss JG, Kadir K, Ch'ng LL, Kok TC, Jelón MA, Yahya MR, Parumo R, Chong SMY, Shim CK. An insight into clinicians' practices in breaking bad news of oral cancer diagnosis. Int J Oral Maxillofac Surg. 2024 Sep;53(9):717-723. doi: 10.1016/j.ijom.2024.03.002. Epub 2024 Apr 17. PMID: 38637182.

Además, una comunicación eficaz permite a los dentistas planificar mejor el tratamiento.

Cuando un dentista se comunica eficazmente con sus pacientes, comprende mejor sus necesidades, inquietudes y objetivos.

Los dentistas podrán ofrecer opciones de tratamiento más personalizadas y eficaces.
Esto se traducirá en mejores resultados y una mayor satisfacción del paciente.

- Jones LM, Huggins TJ. Empathy in the dentist-patient relationship: review and application. N Z Dent J. 2014 Sep;110(3):98-104. PMID: 25265748.

En general, los dentistas que logran resultados deseables y obtienen una alta satisfacción de sus pacientes tienden a mostrar mayor confianza en su práctica, ya que los resultados positivos justifican su enfoque diagnóstico y refuerzan su confianza en su competencia profesional.

En consecuencia, los dentistas tienen mayor confianza en brindar atención dental de alta calidad y tienden a abordar a los pacientes de manera proactiva y positiva.

Pueden mostrar una mayor disposición a recomendar planes de tratamiento beneficiosos para sus pacientes.

3.3. Reducir el estrés laboral en los dentistas

Una comunicación eficaz reduce el estrés laboral en los dentistas, ya que les ayuda a reducir la tensión y la ansiedad en el trabajo.

- Jones LM, Huggins TJ. Empathy in the dentist-patient relationship: review and application. N Z Dent J. 2014 Sep;110(3):98-104. PMID: 25265748.

Dado que los dentistas suelen trabajar con horarios apretados, es inevitable que experimenten cierto nivel de estrés laboral [Freeman, R.; Humphris, G., 2019] al tener que realizar tareas técnicamente complejas, así como gestionar las reuniones con los pacientes en un horario limitado.

- Freeman, R.; Humphris, G. Communicating in Dental Practice: Stress-Free Dentistry and Improved Patient Care (Vol. 30); Quintessence Publishing: London, UK, 2019.

Los estudios indican que LA FORMACIÓN EN COMUNICACIÓN puede desempeñar un papel crucial para mitigar el agotamiento profesional en los médicos.

- Shanafelt, T.D.; Noseworthy, J.H. Executive Leadership and Physician Well-being: Nine Organizational Strategies to Promote Engagement and Reduce Burnout. Mayo. Clin. Proc. 2017, 92, 129–146.
- Lipkin, M., Jr. Patient education and counseling in the context of modern patient-physician-family communication. Patient. Educ.Couns. 1996, 27, 5–11.

La comunicación eficaz es esencial para que los dentistas puedan gestionar las emociones de los pacientes y transmitir información dental sensible, especialmente al hablar con ellos sobre afecciones médicas estigmatizadas.

- Wert K, Donaldson AM, Dinh TA, Montero DP, Parry R, Renew JR, Yip DS, Speicher L. Communication Training Helps to Reduce Burnout During COVID-19 Pandemic. Health Serv Res Manag Epidemiol. 2023 Feb 2; 10:23333928221148079. doi: 10.1177/23333928221148079. PMID: 36756035; PMCID: PMC9900648.

Además, otra investigación destacó los obstáculos de comunicación que enfrentan numerosos médicos y sugirió iniciativas educativas continuas para mejorar las habilidades de comunicación con los pacientes y sus familias, lo que podría ayudar a aliviar el estrés laboral.

- Alruwaili AN, Alruwaili M, Ramadan OME, Elsharkawy NB, Abdelaziz EM, Ali SI, Shaban M. Compassion fatigue in palliative care: Exploring Its comprehensive impact on geriatric nursing well-being and care quality in end-of-life. Geriatr Nurs. 2024 Jul-Aug; 58:274-281. doi: 10.1016/j.gerinurse.2024.05.024. Epub 2024 Jun 6. PMID: 38843756.

3.4. Minimizar el riesgo de quejas y litigios contra los dentistas

Los derechos de los dentistas pueden protegerse mediante el fomento de relaciones amistosas con los pacientes y el establecimiento de una comunicación adecuada, ya que estas medidas tienen el potencial de reducir la tasa de litigios.

- Hassan AA. Defensive dentistry and the young dentist - this isn't what we signed up for. Br Dent J. 2017 Nov 24;223(10):757-758. doi: 10.1038/sj.bdj.2017.982. PMID: 29171511.

Consentimiento
Informado



También es crucial obtener el **CONSENTIMIENTO INFORMADO** y abordar cualquier inquietud ética que pueda surgir durante la atención.

Evidencia sustancial demuestra que las quejas por **mala praxis** no tienen una relación directa con la competencia técnica de los dentistas.

- Lopez-Nicolas M, Falcón M, Perez-Carceles MD, Osuna E, Luna A. Informed consent in dental malpractice claims. A retrospective study. Int Dent J. 2007 Jun;57(3):168-72. doi: 10.1111/j.1875-595x.2007.tb00120.x. PMID: 17695737.

Sino que están estrechamente relacionadas con la **comunicación insuficiente** o la interrupción de la misma entre dentistas y pacientes.

- Hamasaki T, Hagihara A. Dentists' Legal Liability and Duty of Explanation in Dental Malpractice Litigation in Japan. Int Dent J. 2021 Aug;71(4):300-308. doi: 10.1016/j.identj.2020.12.004. Epub 2021 Feb 10. PMID: 33581870; PMCID: PMC9275357.
- Pour H, Subramani K, Stevens R, Sinha P. An overview of orthodontic malpractice liability based on a survey and case assessment review. J Clin Exp Dent. 2022 Sep 1;14(9): e694-e704. doi: 10.4317/jced.59785. PMID: 36158769; PMCID: PMC9498637.

Otro estudio subrayó la importancia del comportamiento interpersonal de los dentistas, afirmando que sus actitudes y estilos comunicativos también pueden estar estrechamente relacionados con las **quejas por mala praxis**.

- Thomas LA, Tibble H, Too LS, Hopcraft MS, Bismark MM. Complaints about dental practitioners: an analysis of 6 years of complaints about dentists, dental prosthetists, oral health therapists, dental therapists and dental hygienists in Australia. Aust Dent J. 2018 Jun 4;63(3):285-93. doi: 10.1111/adj.12625. Epub ahead of print. PMID: 29862517; PMCID: PMC6635754.

Comentarios JO Cortés-Torres

Literalmente, el paciente tiene el sartén por el mango. El paciente puede quejarse (**tenga o no tenga razón**). EL más perjudicado del proceso es el profesional de la salud.

Mucha atención a pacientes con implicaciones psicológicas y psiquiátricas (**p.e. depresión; ansiedad**)

Fin de los comentarios JO Cortés-Torres

3.5. Establecer confianza entre dentistas y pacientes

Una **comunicación eficaz** ayuda a generar confianza y una buena relación entre el dentista y el paciente, fomentando una sólida relación terapéutica.

- Yuan S, Freeman R, Hill K, Newton T, Humphris G. Communication, Trust and Dental Anxiety: A Person-Centred Approach for Dental Attendance Behaviours. Dent J (Basel). 2020 Oct 13;8(4):118. doi: 10.3390/dj8040118. PMID: 33066178

Los pacientes que reciben explicaciones más claras y consejos médicos pertinentes tienden a generar más confianza en los dentistas.

- Appukuttan DP. Strategies to manage patients with dental anxiety and dental phobia: literature review. Clin Cosmet Investig Dent. 2016 Mar 10;8:35-50. doi: 10.2147/CCIDE.S63626. PMID: 27022303; PMCID: PMC4790493.

La confianza es fundamental en las consultas dentales, ya que es importante que los pacientes se sientan cómodos compartiendo su información personal, sentimientos e inquietudes.

Un estudio sobre la confianza de los pacientes en los médicos al evaluar la calidad de la atención médica **reveló que la confianza es la característica principal para construir una relación personal y sólida con sus dentistas.**

▪ Thom DH, Hall MA, Pawlson LG. Measuring patients' trust in physicians when assessing quality of care. Health Aff (Millwood). 2004 Jul-Aug;23(4):124-32. doi: 10.1377/hlthaff.23.4.124. PMID: 15318572.

Además, los pacientes que tienen una relación de confianza con los dentistas tienden a prestar más atención a su salud bucal y a visitarlos regularmente.

▪ Tiwari, T.; Maliq, N.N.; Rai, N.; Holtzmann, J.; Yates, L.; Diep, V.; Tranby, E.P.; Frantsve-Hawley, J. Evaluating Trust in the Patient-Dentist Relationship: A Mixed-Method Study. JDR. Clin. Trans. Res. 2023, 8, 287-298.

Por otro lado, el dentista necesita recopilar información precisa de sus pacientes para realizar diagnósticos correctos y desarrollar planes de tratamiento adecuados.

Las **buenas habilidades de comunicación** permiten a los dentistas hacer las preguntas correctas, escuchar atentamente las respuestas del paciente y comprender su enfermedad, inquietudes y necesidades.

Establecer confianza se fundamenta en comunicación y hechos.

Comentarios JO Cortés-Torres

La **confianza** entre personas se fundamenta en cuatro pilares:

1. Respeto

2. Buena comunicación:

La comunicación eficaz (**clínico-paciente**) es fundamental para la atención clínica e influye directamente en los resultados, la satisfacción y la calidad general de los servicios médicos de los pacientes. La comunicación clara, empática y eficiente mejora la comprensión del paciente, la adherencia al tratamiento y el bienestar psicológico, a la vez que reduce los errores médicos y mejora los resultados clínicos.

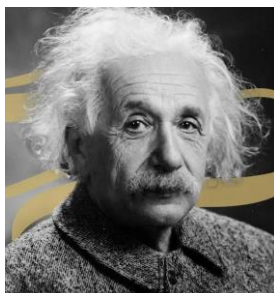
Dos términos que a menudo se utilizan para describir estilos de comunicación son «efectiva» y «asertiva». (<https://www.grupoxxi-psicologia.net/diferencia-comunicacion-asertiva-efectiva/>)

▪ **Comunicación efectiva**, centrada en el resultado (**que el mensaje sea entendido claramente**)

▪ **Comunicación asertiva**, centrada en el modo y la forma (**expresarse con honestidad y respeto, sin agredir ni someterse**).

Comunicación efectiva	Comunicación asertiva
<ul style="list-style-type: none">▪ Transmitir un mensaje de manera clara, precisa y comprensible, de manera que el receptor lo entienda completamente.▪ También de ser capaz de escuchar activamente y comprender lo que los demás están comunicando.▪ La comunicación efectiva implica la habilidad de adaptar el mensaje según el contexto y la audiencia.▪ Se centra en la claridad y la coherencia en la transmisión de información, evitando malentendidos y confusiones que puedan surgir debido a una comunicación deficiente.	<ul style="list-style-type: none">▪ Centrada en el modo y la forma▪ Expresa sus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, directa y respetuosa.▪ Se caracteriza por ser honesta y franca, sin ser agresiva ni pasiva. Es decir, con honestidad y respeto, sin agredir ni someterse▪ Equilibrio delicado entre defender tus derechos y respetar los derechos de los demás.

3. Demostrar conocimiento y dominio del tema (**conocimiento**)
4. Transparencia: Comunicación transparente y bidireccional (**honestidad general – honestidad científica**).



"Si no puedes explicar algo de manera sencilla, es que no lo has entendido bien."

Albert Einstein (1879-1955)
Nacimiento: 14 de marzo de 1879
Fallecimiento: 18 de abril de 1955
Premio Nobel de Física, 1921



"Todas las desgracias del hombre provienen de no hablar claro"

Albert Camus (1913 – 1960)
Nacimiento: 7 de nov. 1913
Fallecimiento: 4 de enero de 1960
Premio Nobel de literatura, 1957



Enseñar un concepto complejo a alguien más (incluso a un niño)
Método Feynman

Richard P. Feynman
Nacimiento: 11 de mayo de 1918
Fallecimiento: 15 de febrero de 1988
Premio Nobel de Física, 1965

Método Feynman: Técnica que consiste en enseñar un concepto complejo a alguien más (incluso a un niño) para detectar lagunas en el propio conocimiento y consolidar el aprendizaje. Feynman se destacó por su capacidad docente para desglosar conceptos complejos.

https://www.researchgate.net/publication/400596698_Endodontics_What_is_science_Richard_Feynman#fullTextFileContent

1. Respeto	2. Buena comunicación	3. Conocimiento	4. Transparencia
<p>↓</p> <p>CONFIANZA</p> <p>« La confianza tan difícil de ganar y fácil de perder»</p>			
<p>"Yo acepto que cometes cualquier tipo de error conmigo, pero no las mentiras. Las mentiras no son errores, son decisiones con malas intenciones"</p> <p>Autoría anónima "sabiduría popular"</p>		<p>"La prueba final del conocimiento es tu capacidad de transmitirlo a otra persona"</p> <p>Richard P. Feynman (1918-1988)</p>	

Fin de los comentarios JO Cortés-Torres

3.6. Aliviar la ansiedad y el miedo dental

Una **comunicación eficaz** puede aliviar el miedo o la ansiedad dental en los pacientes.

Según el **círculo vicioso de la ansiedad dental**, esta se origina inicialmente en evitando las visitas al dentista. Los pacientes desarrollan sentimientos de inferioridad y vergüenza a medida que su salud bucal se deteriora. Como resultado, posponen aún más sus tratamientos (Carlsson V, Hakeberg M, Wide Boman U., et al, 2015).

Sin embargo, numerosos estudios **han confirmado** que la ansiedad dental **se puede controlar** mediante buenas **habilidades de comunicación** de los profesionales de la salud dental.

- Appukuttan, D.P. Strategies to manage patients with dental anxiety and dental phobia: Literature review. Clin. Cosmet. Investig. Dent. 2016, 8, 35–50.
- Shahid, M.; Freeman, R. What is the function of psychosocial factors in predicting length of time since last dental visit? A secondary data analysis. Int. Dent. J. 2019, 69, 369–375.
- Zhao, Y.; Shi, X.; Liu, J.; Huo, R.; Xia, K.; Wang, Y.; Zhu, G.; Lu, W.; Zhang, L.; Meng, Y.; et al. Patients' perceptions matter: Risk communication and psychosocial factors in orthodontics. Am. J. Orthod. Dentofacial. Orthop. 2024, 166, 393–403.

Una **comunicación eficaz** no solo facilita el intercambio de información, sino que también mejora la comprensión de los pacientes sobre su situación dental y los consejos de tratamiento correspondientes que les brindan los profesionales.

La literatura previa destaca que el nivel de **miedo dental** en los pacientes puede reducirse significativamente si comprenden a fondo los procesos de tratamiento [Appukuttan, D.P., 2016] y comparten información frecuentemente con los dentistas [Hamasaki T, Hagihara A., 2021].

- Appukuttan, D.P. Strategies to manage patients with dental anxiety and dental phobia: Literature review. Clin. Cosmet. Investig. Dent. 2016, 8, 35–50.
- Hamasaki T, Hagihara A. Dentists' Legal Liability and Duty of Explanation in Dental Malpractice Litigation in Japan. Int Dent J. 2021 Aug;71(4):300-308. doi: 10.1016/j.identj.2020.12.004. Epub 2021 Feb 10. PMID: 33581870; PMCID: PMC9275357.

3.7. Atender las necesidades y preferencias de los pacientes

Una **comunicación eficaz** permite a los dentistas **valorar y respetar** los antecedentes culturales y las creencias de los pacientes. Esto ayuda a garantizar que la atención dental proporcionada sea personalizada y esté **centrada en el paciente** para satisfacer **sus necesidades y preferencias individuales**.

De igual manera, una comunicación eficaz permite a los dentistas abordar y gestionar cualquier inquietud o inquietud que los pacientes puedan tener sobre los cambios en la atención dental [26].

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care. Available online: <http://www.safetyandquality.gov.au> (accessed on 5 July 2023).

Comentarios JO Cortés-Torres

Este concepto es:

Respetar el...

Motivo de la consulta

- Sus necesidades y preferencias.
- No coducir al paciente para vender servicios o productos.
- *No subestime la inteligencia de los pacientes.*

Fin de comentarios

3.8. Mejorar la adherencia de los pacientes y los resultados del tratamiento

La adherencia de los pacientes se ve influenciada por diversos factores, y la comunicación entre el paciente y el médico es uno de ellos.

Una **comunicación eficaz** entre el paciente y el médico aumenta la adherencia de los pacientes al tratamiento médico, mejorando así los resultados del mismo.

Hussein, D.; Jima, A.K.; Geleta, L.A.; Gashaw, K.; Girma, D.; Ibrahim, S.M.; Lakew, M.S.; Kumbe, B.M.; Oyato, B.T.; Siyum, G.; et al. Medication adherence and associated factors among chronic heart failure patients on follow-up in north Shewa public hospitals, Oromia region, Ethiopia. BMC Cardiovasc. Disord. 2024, 24, 444.

Chauhan, H. An Investigation Into the Orthoptist Experience of Instilling Eye Drops in Children Attending the Eye Clinic. Br. Ir. Orthopt. J. 2024, 20, 171.

Una buena comunicación permite a los dentistas comunicar información compleja sobre la salud dental a sus pacientes de forma clara y fácil de entender.	Cuando un paciente comprende su diagnóstico y las razones de un plan de tratamiento específico, está más dispuesto a seguir las recomendaciones del dentista.
Una comunicación abierta permite a los pacientes aclarar sus dudas con los médicos, animándolos a hacer preguntas.	
▪ Hussein, D.; Jima, A.K.; Geleta, L.A.; Gashaw, K.; Girma, D.; Ibrahim, S.M.; Lakew, M.S.; Kumbe, B.M.; Oyato, B.T.; Siyum, G.; et al. Medication adherence and associated factors among chronic heart failure patients on follow-up in north Shewa public hospitals, Oromia region, Ethiopia. BMC Cardiovasc. Disord. 2024, 24, 444.	▪ Osterberg, L.; Blaschke, T. Adherence to medication. N. Engl. J. Med. 2005, 353, 487–497.
Una comunicación eficaz garantiza que el paciente sepa qué esperar y cómo gestionar eficazmente su estado de salud bucal.	

Una comunicación eficaz entre dentistas y pacientes ofrece numerosas ventajas para ambas partes.

Se ha mostrado que muchos de estos beneficios:

- ✓ Mayor satisfacción del paciente [30]
- ✓ Fomento de relaciones sólidas entre paciente y dentista
- ✓ Alivio de la ansiedad y el miedo dental en los pacientes [31]
- ✓ Tienen una correlación positiva con la adherencia del paciente a las recomendaciones de tratamiento.

3.9. Mejorar la satisfacción del paciente

Existe **amplia evidencia** de la relación positiva entre las habilidades de comunicación de los dentistas y la satisfacción del paciente.

▪ Hamasaki T, Hagihara A. Dentists' Legal Liability and Duty of Explanation in Dental Malpractice Litigation in Japan. Int Dent J. 2021 Aug;71(4):300-308. doi: 10.1016/j.identj.2020.12.004. Epub 2021 Feb 10. PMID: 33581870; PMCID: PMC9275357.

▪ Yamalik N. Dentist-patient relationship and quality care 3. Communication. Int Dent J. 2005 Aug;55(4):254-6. doi: 10.1111/j.1875-595x.2005.tb00324.x. PMID: 16167615.

Los pacientes que se sienten comprendidos, respetados e involucrados en su atención dental tienen mayor probabilidad de sentirse satisfechos.

Unas buenas habilidades de comunicación se reflejan en el tiempo que el dentista dedica a brindar información y consejos sobre salud bucal a los pacientes.

Un estudio sobre la satisfacción del paciente corroboró que cuanto más tiempo dedica el médico a conversar sobre salud bucal con sus pacientes, mayor es su satisfacción.

Yamalik N. Dentist-patient relationship and quality care 3. Communication. Int Dent J. 2005 Aug;55(4):254-6. doi: 10.1111/j.1875-595x.2005.tb00324.x. PMID: 16167615.

Además, otro estudio sobre la satisfacción y el cumplimiento del paciente demostró que la satisfacción del paciente se ve **significativamente afectada** por la forma en que los pacientes perciben las actitudes y los estilos de comunicación de los dentistas.

Se informó que los médicos percibidos como eficaces y empáticos en su comunicación suelen ser evaluados con mayor satisfacción.

▪ Kim, S.S.; Park, B.K. Patient-perceived communication styles of physicians in rehabilitation: The effect on patient satisfaction and compliance in Korea. Am. J. Phys. Med. Rehabil. 2008, 87, 998–1005

4. Desafíos de la comunicación entre dentista y paciente

☞ Todos los dentistas, en cierta medida, experimentan las consecuencias de una **comunicación ineficaz**.

Existen varios factores que dificultan una comunicación eficaz entre dentistas y pacientes. Son desafíos comunes para la comunicación entre dentistas y pacientes en la práctica odontológica:

La Figura 2 muestra los desafíos de la comunicación entre dentistas y pacientes en la práctica odontológica.

1. Limitaciones de tiempo
2. Dificultad para establecer una buena relación
3. Limitada alfabetización en salud de los pacientes
4. Deficientes habilidades de comunicación de los dentistas
5. Percepciones de los dentistas
6. Barreras lingüísticas y
7. Entornos dentales desfavorables

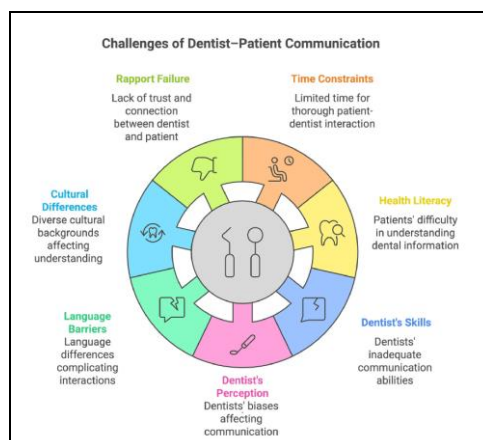
Comentarios JO Cortés-Torres

Posibilidades de que haya problemas en la comunicación

1. Lo que pienso
2. Lo que quiero decir
3. Lo que creo decir
4. Lo que digo
5. Lo que tú quieres oír
6. Lo que crees oír
7. Lo que oyes
8. Lo que quieres entender
9. Lo que crees entender

La cita probablemente del personaje ficticio Edmond Wells, escrito por Bernard Weber.

Fin de comentarios



4.1. Limitaciones de tiempo

Aunque la duración de las citas dentales varía, generalmente no es suficiente para que dentistas y pacientes interactúen.

- Claramita, M.; Utarini, A.; Soebono, H.; Van Dalen, J.; Van der Vleuten, C. Doctor–patient communication in a Southeast Asian setting: The conflict between ideal and reality. Adv. Health. Sci. Educ. 2011, 16, 69–80. [CrossRef]
- Torresa, A.R.; Sotob, E.C.J.; Patiñoc, D.C. Medical consultation, time and duration. Medwave 2018, 18, e7266.
- Los dentistas se enfrentan a dificultades para priorizar la comunicación durante las visitas debido a la necesidad de realizar tareas técnicas y altamente especializadas en plazos limitados.
- Los pacientes pueden dudar en abordar asuntos importantes si perciben la visita apresurada o si sienten que no hay tiempo suficiente para una **comunicación significativa**.
- Un estudio en China reveló que los médicos suelen acortar el tiempo dedicado a los pacientes debido a la gran carga de trabajo.
 - Sun, N.; Rau, P.L.P. Barriers to improve physician–patient communication in a primary care setting: Perspectives of Chinese physicians. Health. Psychol. Behav. Med. 2017, 5, 166–176.

Esto puede socavar una comunicación cordial y adecuada con los pacientes.

4.2. Conocimientos de salud limitados de los pacientes

La literatura previa ha reconocido la asociación positiva entre el nivel de conocimientos de salud bucal y el estado de salud bucal.

- Horowitz, A.M.; Kleinman, D.V. Oral health literacy: A pathway to reducing oral health disparities in Maryland. J. Public. Health. Dent. 2012, 72, S26–S30.
- Baskaradoss, J.K. Relationship between oral health literacy and oral health status. BMC Oral Health 2018, 18, 172.

Los pacientes con conocimientos de salud bucal limitados tienden a tener una capacidad reducida para asimilar información sanitaria [40,41] y están menos familiarizados con los conceptos dentales, lo que dificulta la comunicación con el personal odontológico [42].

- 40. Sabbahi, D.A.; Lawrence, H.P.; Limeback, H.; Rootman, I. Development and evaluation of an oral health literacy instrument for adults. Community Dent. Oral Epidemiol. 2009, 37, 451–462.
- 41. Jones, M.; Lee, J.Y.; Rozier, R.G. Oral health literacy among adult patients seeking dental care. J. Am. Dent. Assoc. 2007, 138, 1199–1208.
- 42. Badran, A.; Keraa, K.; Farghaly, M.M. The impact of oral health literacy on dental anxiety and utilization of oral health services among dental patients: A cross sectional study. BMC Oral Health 2023, 23, 146.

Investigaciones [Kripalani, S.; Weiss, B.D., 2006] revelaron que los pacientes con un nivel bajo de conocimientos de salud bucal pueden ocultar intencionalmente su comprensión limitada por vergüenza.

- Kripalani, S.; Weiss, B.D. Teaching about health literacy and clear communication. J. Gen. Intern. Med. 2006, 21, 888.

Esto implica que los pacientes con un nivel bajo de conocimientos de salud bucal pueden tener menos capacidad para comunicarse eficazmente con los dentistas, ya que tienden a hacer menos preguntas.

Comentarios JO Cortés-Torres

Los proveedores pueden **superar las barreras lingüísticas cognitivas** de la comunicación mediante el uso de la comunicación explícita y de circuito cerrado (*closed-loop communication - CLC*). La comunicación explícita implica el uso de preguntas y respuestas tangibles y directas (El-Shafy IA., *et al*, 2018; Guttman OT., *et al*, 2021)

https://www.researchgate.net/publication/401152139_Dissecting_Communication_Barriers_in_Healthcare_Critical_analysis#fullTextFileContent

- La comunicación de circuito cerrado requiere que, después de que un emisor (**dentista**) inicie el intercambio de información, el receptor (**paciente**) la repita.
- Esta verificación garantiza que el **dentista-emisor** capte la atención del receptor y que la información sea precisa y exacta.
- Desde la perspectiva del **receptor-paciente**, la verificación es una oportunidad para aclarar o recibir confirmación sobre ambigüedades en el intercambio de información.

Fin de los comentarios JO Cortés-Torres

4.3. Habilidades de comunicación inadecuadas de los dentistas

Investigaciones previas han identificado **brechas de comunicación** entre los profesionales de la salud y los pacientes.

- Platt FW, Keating KN. Differences in physician and patient perceptions of uncomplicated UTI symptom severity: understanding the communication gap. *Int J Clin Pract*. 2007 Feb;61(2):303-8. doi: 10.1111/j.1742-1241.2006.01277.x.

Estas brechas a menudo **se atribuyen a la falta de habilidades de comunicación de los dentistas** para interactuar eficazmente con sus pacientes.

Un estudio reveló que los pacientes recordaban menos de la mitad de los consejos de salud bucal proporcionados por sus dentistas [Misra S, *et al*, 2013], lo que pone de relieve una notable deficiencia en la comunicación.

- Misra S, Daly B, Dunne S, Millar B, Packer M, Asimakopoulou K. Dentist-patient communication: what do patients and dentists remember following a consultation? Implications for patient compliance. *Patient Prefer Adherence*. 2013 Jun 17;7:543-9. doi: 10.2147/PPA.S43255. PMID: 23814463; PMCID: PMC3693916.

Esta falta de comprensión puede deberse a que los dentistas utilizan con frecuencia terminología dental compleja durante las interacciones con los pacientes, lo que puede resultar difícil de comprender para ellos.

- Davis, T.C.; Dolan, N.C.; Ferreira, M.R.; Tomori, C.; Green, K.W.; Sipler, A.M.; Bennett, C.L. The role of inadequate health literacy skills in colorectal cancer screening. *Cancer. Investig*. 2001, 19, 193–200.
- Parker, M.A. A perspective on doctor-patient communication in the dental office. *N. C. Med. J*. 2007, 68, 365–367.

Como resultado, los pacientes pueden tener dificultades para comprender la información transmitida por los dentistas sobre su estado de salud bucal y las instrucciones de tratamiento.

Además, la **sobrecarga de información** puede dificultar la comprensión, la retención de los consejos dentales y la adherencia a la atención recomendada por parte de los pacientes.

Kessels R.P. [2003] propuso que una **cantidad excesiva de información** sobre salud presentada por los profesionales podría afectar negativamente la retención de información médica en la memoria de los pacientes.

Kessels, R.P. Patients' memory for medical information. *J. R. Soc. Med*. 2003, 96, 219–222.

Comentarios JO Cortés-Torres

- Sobrecarga de información
- Infoxicación
- Ansiedad informativa

El término **"sobrecarga de información"** fue utilizado por primera vez en **1962** por académicos en administración y estudios de la información, incluido el libro de Bertram Gross de 1964, *The Managing of Organizations*.

El término fue popularizado aún más por **Alvin Toffler** en su exitoso libro de 1970, **Future Shock**.

Según Speier *et al.* (1999), si la entrada excede la capacidad de procesamiento, se produce una sobrecarga de información, lo que probablemente reduzca la calidad de las decisiones.



Alvin Toffler - (1928 - 2016)
Nacimiento: 4 de octubre de 1928
Fallecimiento: 27 de junio de 2016



- Escritor sociólogo y futurólogo
- Doctorado en Letras, Leyes y Ciencia
- Conocido por sus discusiones acerca de la revolución digital
- La revolución de las comunicaciones y
- La singularidad tecnológica.
- Sus primeros trabajos están enfocados al impacto de la tecnología.

Obras notables

- El shock del futuro
- La tercera ola

Nacimiento: 4 de octubre de 1928 York, Nueva York, Estados Unidos

Fallecimiento: 27 de junio de 2016, Bel-Air, Los Ángeles
https://es.wikipedia.org/wiki/Alvin_Toffler

Fin de los comentarios JO Cortés-Torres

4.4. Percepciones de los dentistas

Estudios previos han encontrado que los **dentistas ocultan información deliberadamente a sus pacientes** si consideran que no pueden comprender información compleja tal como se presenta habitualmente, si observan que sus pacientes son indiferentes al tema o si creen que deberían ser ellos quienes tomen las decisiones sobre su atención médica.

- Choi Y, Dodd V, Watson J, Tomar SL, Logan HL, Edwards H. Perspectives of African Americans and dentists concerning dentist-patient communication on oral cancer screening. *Patient Educ Couns.* 2008 Apr;71(1):41-51. doi: 10.1016/j.pec.2007.11.011. Epub 2008 Feb 1. PMID: 18242933.
- Threlfall, A.G.; Hunt, C.M.; Milsom, K.M.; Tickle, M.; Blinkhorn, A.S. Exploring factors that influence general dental practitioners when providing advice to help prevent caries in children. *Br. Dent. J.* 2007, 202, E10.
- Kiesler, D.J.; Auerbach, S.M. Optimal matches of patient preferences for information, decision-making and interpersonal behavior: Evidence, models and interventions. *Patient. Educ. Couns.* 2006, 61, 319–341.

Además, los dentistas suelen tener una percepción compartida:

☞ **Tienden a hacer suposiciones** sobre los deseos de sus pacientes **en lugar de** buscar activamente comprender sus preferencias y necesidades específicas.

▪ Choi Y, Dodd V, Watson J, Tomar SL, Logan HL, Edwards H. Perspectives of African Americans and dentists concerning dentist-patient communication on oral cancer screening. Patient Educ Couns. 2008 Apr;71(1):41-51. doi: 10.1016/j.pec.2007.11.011. Epub 2008 Feb 1. PMID: 18242933.

Esta percepción predominante entre los dentistas **puede llevar a** que las consultas dentales comiencen con expectativas poco realistas por parte de los pacientes.

4.5. Barreras lingüísticas

- Con la creciente globalización, las comunidades se vuelven más diversas étnicamente.

Por lo tanto, la transculturalidad y las barreras lingüísticas **ponen en peligro** el acceso de una gran parte de la población mundial a una atención dental de calidad.

▪ Naidoo S. Transcultural and language barriers to patient care. SADJ. 2014 Oct;69(9):425-6. PMID: 26571928.

Se ha identificado que las barreras lingüísticas prolongan el tiempo de comunicación y disminuyen la empatía y la accesibilidad.

▪ Hussey, N. The language barrier: The overlooked challenge to equitable health care. S. Afr. Health. Rev. **2012**, 2012, 189–195.

Además, la incapacidad para comunicarse puede ser una experiencia angustiante y aterradora para los pacientes de minorías étnicas, lo que los lleva a evitar las visitas al dentista.

También, pueden surgir desacuerdos o conflictos debido a malentendidos y falta de comunicación, lo que supone mayores desafíos para los profesionales dentales.

Además, los pacientes con discapacidad auditiva y del habla pueden abstenerse de interactuar con los profesionales de la salud debido a dificultades de comunicación.

▪ Mikkola TM, Polku H, Sainio P, Koponen P, Koskinen S, Viljanen A. Hearing loss and use of health services: a population-based cross-sectional study among Finnish older adults. BMC Geriatr. 2016 Nov 8;16(1):182. doi: 10.1186/s12877-016-0356-5. PMID: 27821075; PMCID: PMC5100231.

Además de la información escrita, algunas personas recurren a la lectura de labios, el deletreo dactilar y el lenguaje de señas para comunicarse con los profesionales de la salud.

Sin embargo, estos métodos de comunicación pueden no ser familiares para todos los profesionales, quienes pueden carecer de formación en su uso.

▪ Nayak, A.; Tamgadge, S.; Tamgadge, A. Role of sign language in oral health education: A review. Int. J. Community. Dent. 2021, 9, 113

4.6. Diferencias culturales

- Las diferencias culturales pueden afectar la comunicación y la comprensión entre paciente y dentista.

Cuando la comunicación se da entre **personas de diferentes razas y religiones**, la disparidad cultural puede tener un impacto negativo en la comunicación efectiva entre dentista y paciente.

Las diferencias culturales en el lenguaje corporal pueden aumentar el riesgo de problemas de comunicación entre dentista y paciente, dado que las distintas culturas pueden poner un énfasis distinto en posturas, gestos y señales particulares.

- Naidoo S. Transcultural and language barriers to patient care. SADJ. 2014 Oct;69(9):425-6. PMID: 26571928.

Lo que puede ser aceptable o normal en una cultura puede ser ofensivo en otra.

Los profesionales dentales deben ser **culturalmente competentes** al tratar con pacientes de diferentes razas.

4.7. Fallas en el establecimiento de una buena relación

Es fundamental que los dentistas establezcan una buena relación con sus pacientes para brindar una atención de calidad.

Las barreras mencionadas anteriormente, como las barreras lingüísticas [56,57], las barreras culturales [58] y las limitaciones de tiempo [58], son obstáculos comunes para establecer una buena relación en la atención al paciente.

Además, los dentistas pueden tener prejuicios y actitudes personales que pueden afectar sus interacciones con los pacientes.

Estos prejuicios pueden basarse en la raza, el género, la orientación sexual u otros factores.

Por otro lado, los pacientes pueden dudar en confiar en los profesionales de la salud debido a experiencias negativas pasadas.

Los dentistas deben generar confianza con los pacientes para establecer una buena relación.

- Ridd M, Shaw A, Lewis G, Salisbury C. The patient-doctor relationship: a synthesis of the qualitative literature on patients' perspectives. Br J Gen Pract. 2009 Apr;59(561):e116-33. doi: 10.3399/bjgp09X420248. PMID: 19341547

Además, el paciente también puede estar lidiando con **problemas emocionales** que pueden empeorar una relación armoniosa con el dentista.

Los profesionales de la salud deben ser empáticos y comprender el estado emocional del paciente.

5. Estrategias de Comunicación Dentista-Paciente

- Mejorar la comunicación entre dentistas y pacientes es crucial para una atención dental eficaz.

Los dentistas deben adoptar un **enfoque centrado en el paciente** como base de sus interacciones.

- Ho JCY, Chai HH, Lo ECM, Huang MZ, Chu CH. Strategies for Effective Dentist-Patient Communication: A Literature Review. Patient Prefer Adherence. 2024 Jul 1;18:1385-1394. doi: 10.2147/PPA.S465221. PMID: 38974679; PMCID: PMC11225999.

Este enfoque implica:

- Un profundo conocimiento de la condición del paciente
- La participación en la toma de decisiones compartida y
- La provisión de intervenciones que respeten su ritmo y preferencias.

Vergnes JN, Apelian N, Bedos C. What about narrative dentistry? J Am Dent Assoc. 2015 Jun;146(6):398-401. doi: 10.1016/j.adaj.2015.01.020. PMID: 26025827.

Comentarios JO Cortés-Torres

Esto es fundamental en el...

Consentimiento informado

Comentarios JO Cortés-Torres

- Esto implica no solo diagnosticar la enfermedad, sino también explicar la odontología preventiva y promover la salud dental.
- Se invita a los pacientes a compartir sus experiencias personales con la enfermedad.
- En un enfoque centrado en el paciente, la toma de decisiones es un esfuerzo colaborativo entre el dentista y el paciente.
- Se anima a los pacientes a participar activamente en las conversaciones, evaluaciones y validaciones, y a participar en la creación conjunta de sus planes de tratamiento.
- Los dentistas deben brindar apoyo en la toma de decisiones y compartir información sobre salud dental para construir una sólida alianza terapéutica.
 - Mead N, Bower P. Patient-centredness: a conceptual framework and review of the empirical literature. Soc Sci Med. 2000 Oct;51(7):1087-110. doi: 10.1016/S0277-9536(00)00098-8. PMID: 11005395.

Para mejorar la comunicación, los dentistas deben emplear un lenguaje sencillo y claro, mantener una postura corporal adecuada, usar gestos y expresiones faciales, y establecer contacto visual durante las interacciones con los pacientes.

- Ho JCY, Chai HH, Lo ECM, Huang MZ, Chu CH. Strategies for Effective Dentist-Patient Communication: A Literature Review. Patient Prefer Adherence. 2024 Jul 1;18:1385-1394. doi: 10.2147/PPA.S465221. PMID: 38974679; PMCID: PMC11225999.
- Demostrar empatía, fomentar las preguntas y la retroalimentación, utilizar recursos visuales y dar tiempo suficiente a los pacientes para expresar sus inquietudes también son componentes esenciales de una comunicación eficaz en la atención dental.
- En la era digital actual, dentistas y pacientes utilizan cada vez más aplicaciones de mensajería para comunicarse.
- Esta forma de telecomunicaciones ofrece comodidad y rentabilidad, reduciendo la necesidad de visitas presenciales al consultorio.

6. Formación en Comunicación en el Currículo de Odontología

La importancia de formar a los estudiantes de odontología en habilidades de comunicación clínica y aspectos conductuales del tratamiento es ampliamente reconocida en la literatura sobre educación odontológica, principalmente debido a su gran relevancia clínica.

Incorporar la formación en habilidades de comunicación en el currículo de odontología se considera esencial y es muy valorada tanto por dentistas, estudiantes de odontología como por pacientes.

- Hamasaki T, Hagihara A. Dentists' Legal Liability and Duty of Explanation in Dental Malpractice Litigation in Japan. Int Dent J. 2021 Aug;71(4):300-308. doi: 10.1016/j.identj.2020.12.004. Epub 2021 Feb 10. PMID: 33581870; PMCID: PMC9275357.
- Pradhan P, Kumar A, Batajoo KH, Shrestha P, Shrestha T, Pradhananga S. Attitude of Medical and Dental Undergraduate Students Towards Learning of Communication Skills at a Medical College: A Descriptive Cross-sectional Study. JNMA J Nepal Med Assoc. 2024 Jun 30;62(275):446-452. doi: 10.31729/jnma.8671. PMID: 39369412; PMCID: PMC11455638.

Numerosas instituciones ofrecen sesiones de formación diseñadas específicamente para mejorar las habilidades de comunicación.

Sin embargo, estas sesiones suelen estar diseñadas principalmente para estudiantes de medicina.

Cuando se incluye a los estudiantes de odontología en dicha formación, no suele existir una disposición para evaluar los resultados del aprendizaje.

- Rüttermann, S.; Sobotta, A.; Hahn, P.; Kiessling, C.; Härtl, A. Teaching and assessment of communication skills in undergraduate dental education—a survey in German-speaking countries. Eur. J. Dent. Edu. 2017, 21, 151–158.
- Khalifah, A.M.; Celenza, A. Teaching and assessment of dentist-patient communication skills: A systematic review to identify best-evidence methods. J. Dent. Educ. 2019, 83, 16–31.

Los **currículos de comunicación odontológica** consistían principalmente en sesiones didácticas puntuales, sin una participación práctica significativa para los estudiantes, hasta que se implementaron modificaciones significativas hace aproximadamente una década.

Carey JA, Madill A, Manogue M. Communications skills in dental education: a systematic research review. *Eur J Dent Educ.* 2010 May;14(2):69-78. doi: 10.1111/j.1600-0579.2009.00586.x. PMID: 20522105.

Carey JA, Madill A, Manogue M. [2010] también señalaron que la formación en habilidades de comunicación en los **currículos de odontología** solía ser una actividad única, lo que limitaba las oportunidades de los estudiantes para el desarrollo progresivo de estas habilidades.

Dado que el conocimiento adquirido durante los primeros años de carrera académica de los estudiantes constituye la base fundamental para sus experiencias de aprendizaje clínico posteriores, se recomienda que la implementación de estrategias de comunicación longitudinal en la educación dental permita una evaluación más integral de las habilidades de comunicación de los estudiantes a lo largo de sus estudios.

▪ Rüttermann, S.; Sobotta, A.; Hahn, P.; Kiessling, C.; Härtl, A. Teaching and assessment of communication skills in undergraduate dental education—a survey in German-speaking countries. *Eur. J. Dent. Edu.* 2017, 21, 151–158.

▪ Ayn C, Robinson L, Nason A, Lovas J. Determining Recommendations for Improvement of Communication Skills Training in Dental Education: A Scoping Review. *J Dent Educ.* 2017 Apr;81(4):479-488. doi: 10.21815/JDE.016.003. PMID: 28365612.

Un marco óptimo para la formación en habilidades de comunicación debe abarcar un enfoque pedagógico estructurado, integrado a la perfección en todo el currículo odontológico, que combine instrucción didáctica, ejercicios de rol y entrevistas prácticas con pacientes, así como evaluaciones continuas realizadas por los propios estudiantes, sus compañeros y los instructores.

En la enseñanza de las habilidades de comunicación se deben incluir:

Diversas técnicas de comunicación con el paciente, como: <ul style="list-style-type: none">▪ Habilidades genéricas▪ Atención centrada en el paciente▪ Escucha activa▪ La empatía, etc.	Habilidades específicas para cada caso, como: <ul style="list-style-type: none">▪ La entrevista médica motivacional y▪ El intercambio de información	Habilidades específicas para cada momento, como: <ul style="list-style-type: none">▪ El inicio y el cierre de sesiones
Habilidades emergentes, como: <ul style="list-style-type: none">▪ Sensibilidad cultural▪ Comunicación de malas noticias	▪ Ayn C, Robinson L, Nason A, Lovas J. Determining Recommendations for Improvement of Communication Skills Training in Dental Education: A Scoping Review. <i>J Dent Educ.</i> 2017 Apr;81(4):479-488. doi: 10.21815/JDE.016.003. PMID: 28365612.	

- La integración didáctica de la formación en comunicación estructurada en el currículo puede mejorar significativamente las habilidades de los estudiantes para interactuar eficazmente con los pacientes.
- Un componente importante son los ejercicios de rol.

Se ha comprobado que estos ejercicios son beneficiosos para diferenciar entre habilidades de comunicación eficaces e ineficaces.

Estudios han mostrado que los estudiantes de odontología muestran actitudes positivas hacia el aprendizaje activo de habilidades de comunicación a través de estos ejercicios interactivos.

▪ Laurence, B.; Bertera, E.; Feimster, T.; Hollander, R.; Stroman, C. Adaptation of the Communication Skills Attitude Scale (CSAS) to dental students. *J. Dent. Educ.* 2012, 76, 1629–1638.

▪ Nor, N.A.; Yusof, Z.Y.; Shahidan, M.N. University of Malaya dental students' attitudes towards communication skills learning: Implications for dental education. *J. Dent. Educ.* 2011, 75, 1611–1619

Otro componente crucial de la formación en habilidades de comunicación en el currículo de odontología es la **entrevista motivacional con los pacientes**.

Esta entrevista desempeña un papel vital para mejorar la concordancia y el cumplimiento del paciente.

- Szczekala, K.; Wiktor, K.; Kanadys, K.; Wiktor, H. Benefits of Motivational Interviewing application for patients and healthcare professionals. Pol. J. Public. Health. 2018, 128, 170–173

Fomentar las conversaciones sobre el cambio fomenta una mejor cooperación con los pacientes, al ir más allá de simplemente dar instrucciones y consejos.

Este enfoque facilita conversaciones más significativas que conducen a una mayor participación del paciente y a la adherencia a los planes de tratamiento.

- Nor NA, Yusof ZY, Shahidan MN. University of Malaya dental students' attitudes towards communication skills learning: implications for dental education. J Dent Educ. 2011 Dec;75(12):1611-9. PMID: 22184601.

Los académicos describen la entrevista motivacional como un conjunto de **cuatro elementos**:

- Gillam, D.G.; Yusuf, H. Brief motivational interviewing in dental practice. Dent. J. 2019, 7, 51
- Miller, W.R.; Rollnick, S. Motivational Interviewing: Helping People Change; Guilford Press: New York, NY, USA, 2012.

a. Preguntas abiertas:

- A diferencia de las preguntas cerradas, las preguntas abiertas permiten a los pacientes reflexionar y dar respuestas más detalladas y completas.
- Iniciar conversaciones con frases como "cómo", "qué" o "describir" anima a los pacientes a tomar la iniciativa.

b. Afirmaciones:

- Las afirmaciones genuinas desempeñan un papel fundamental para fomentar una relación más sólida con los pacientes.
- Estas afirmaciones, transmitidas tanto mediante declaraciones verbales como señales no verbales, ayudan a los pacientes a reconocer sus fortalezas y a reconocer los comportamientos que contribuyen a cambios positivos, independientemente de su magnitud.

c. Escucha reflexiva:

- Al igual que la escucha activa, la escucha reflexiva significa que el dentista ha comprendido y reconocido con precisión la comunicación del paciente.
- Este enfoque empático fomenta una exploración más profunda de los problemas y las emociones, promoviendo conversaciones sobre posibles cambios.

d. Resúmenes:

- Los resúmenes sirven para reforzar el contenido analizado.
- Resumir implica comprender a fondo el comportamiento del paciente y verificar con él que el profesional sanitario haya reflejado con precisión sus circunstancias.
- Este proceso de resumen ayuda a consolidar la comunicación entre el paciente y el profesional.

La incorporación de la formación en habilidades comunicativas en el **currículo de odontología**, en particular mediante un enfoque de enseñanza longitudinal integrado, **ha demostrado beneficios significativos** en la mejora de la competencia comunicativa de los estudiantes de odontología.

Este enfoque integral no solo dota a los estudiantes de habilidades comunicativas esenciales, sino que también fomenta una mentalidad centrada en el paciente, esencial para una práctica odontológica eficaz.

La **Tabla 1** presenta un resumen de los componentes cruciales de la formación en comunicación en la educación odontológica.

7. Conclusiones

- La comunicación entre dentistas y pacientes es fundamental para brindar una atención dental de calidad.
- Una comunicación eficaz entre dentistas y pacientes es vital para el éxito de una clínica dental.
- Es evidente que los dentistas se enfrentan a **desafíos** debido a estrategias de comunicación deficientes, como limitaciones de tiempo, dificultades para establecer una buena relación y barreras lingüísticas.
- Para superar estos obstáculos, es fundamental adoptar un enfoque centrado en el paciente y perfeccionar las habilidades de comunicación verbal y no verbal.
- Utilizar un **lenguaje sencillo**, mantener un lenguaje corporal positivo y participar en capacitaciones en comunicación estructurada son estrategias clave para mejorar las interacciones entre dentistas y pacientes, así como para fomentar la participación y la adherencia a los planes de tratamiento en la formación dental.

Tabla 1. Los desafíos de la comunicación dentista-paciente en la práctica odontológica.

Componentes didácticos	Subcategorías	Descripción
Instrucción didáctica		Clases magistrales y cursos estructurados diseñados para proporcionar conocimientos teóricos sobre habilidades de comunicación.
Aprendizaje interactivo	Ejercicios - juego de roles	Actividades interactivas donde los estudiantes practican habilidades de comunicación en escenarios simulados.
	Entrevista práctica al paciente	Práctica real mediante entrevistas a pacientes reales en un entorno clínico.
Métodos de evaluación	Evaluaciones continuas	Las evaluaciones continuas son realizadas por los propios estudiantes, sus compañeros y los instructores.
Categorías de habilidades	Habilidades de comunicación genéricas	Habilidades básicas de comunicación aplicables a una variedad de escenarios.
	Habilidades de comunicación específicas para cada caso	Habilidades especializadas para escenarios específicos, incluyendo entrevistas motivacionales e intercambio de información.
	Tiempo específico Habilidades de comunicación	Habilidades pertinentes a las diferentes etapas de la interacción con el paciente, como el inicio y el cierre de la sesión.
	Habilidades de Comunicación Emergentes	Habilidades avanzadas como sensibilidad cultural y dar malas noticias.
Estrategia de enseñanza	Enseñanza Integrada Longitudinal. Enfoque	Capacitación continua e integral en habilidades de comunicación integrada en todo el currículo odontológico para garantizar el desarrollo progresivo de habilidades.

COMUNICACIÓN ODONTÓLOGO - PACIENTE

Contenido

Marzo 2-2026

1. Introduction

2. Literature Search

3. Benefits of Dentist–Patient Communication

- 3.1. Improve Diagnostic Efficiency and Accuracy
- 3.2. Boost Dentists' Confidence
- 3.3. Reduce Dentists' Occupational Stress
- 3.4. Minimize Risk of Complaint and Litigation Against Dentists
- 3.5. Establish Trust in Dentists and Patients
- 3.6. Alleviate Dental Anxiety and Fear
- 3.7. Address Patients' Needs and Preferences
- 3.8. Improve Patients' Adherence and Treatment Outcomes
- 3.9. Enhance Patient Satisfaction

4. Challenges of Dentist–Patient Communication

- 4.1. Time Constraints
- 4.2. Limited Health Literacy of Patients
- 4.3. Inadequate Communication Skills of Dentists
- 4.4. Dentists' Perceptions
- 4.5. Language Barriers
- 4.6. Cultural Difference
- 4.7. Failure in Establishing Rapport

5. Strategies of Dentist–Patient Communication

6. Communication Training in the Dental Curriculum

7. Conclusions

1. Introducción

2. Búsqueda bibliográfica

3. Beneficios de la comunicación entre dentistas y pacientes

- 3.1. Mejorar la eficiencia y la precisión del diagnóstico
- 3.2. Aumentar la confianza de los dentistas
- 3.3. Reducir el estrés laboral de los dentistas
- 3.4. Minimizar el riesgo de quejas y litigios contra los dentistas
- 3.5. Generar confianza en los dentistas y los pacientes
- 3.6. Aliviar la ansiedad y el miedo dentales
- 3.7. Atender las necesidades y preferencias de los pacientes
- 3.8. Mejorar la adherencia y los resultados del tratamiento
- 3.9. Mejorar la satisfacción del paciente

4. Desafíos de la comunicación entre dentistas y pacientes

- 4.1. Limitaciones de tiempo
- 4.2. Conocimiento limitado de los pacientes sobre salud
- 4.3. Habilidades de comunicación inadecuadas de los dentistas
- 4.4. Percepciones de los dentistas
- 4.5. Barreras lingüísticas
- 4.6. Diferencias culturales
- 4.7. Fracaso en el establecimiento de una buena relación

5. Estrategias de comunicación entre dentista y paciente

6. Formación en comunicación en currículo de odontología

7. Conclusiones

Suscripción sin costo:

Enviar la información solicitada:

Email: incoendo@gmail.com /

wasap:

+57 315 3517449

+57 315 0502244

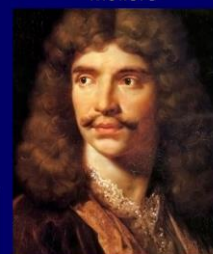
42

Principios Básicos: Así de simple



Jean-Baptiste Poquelin
Molière

No solo nos
responsabilizamos por lo
que hacemos, *sino también*
por lo que no hacemos.



Poeta y dramaturgo francés, conocido en la actualidad por ser uno de los mejores escritores de la historia.

Comparado con Cervantes o William Shakespeare, algo que muy pocos otros dramaturgos de todos los tiempos pueden tan siquiera igualar.

Enero 15-1622 – Feb. 17-1673

Cortés Torres Jorge Orlando