

ACTIVIDADES: CONFLICTOS EN LA CONSULTA – Sofía Sánchez

CALENTAMIENTO:

<https://www.brandandhealth.com/como-actuar-con-un-paciente-conflictivo/>

- Tras dejar dos minutos para leer el texto: enumera los 5 consejos que propone (memoria)
- Extraer algunas de las frases y colocarlas en el consejo al que pertenecen (están en rojo)

ACTIVIDADES:

1. Estos consejos para odontólogos, ¿son aplicables a una consulta médica?, ¿por qué?
2. ¿Estás de acuerdo con todos los consejos? ¿Por qué? ¿Cuál crees que es el más importante?
3. En parejas, añadid, como mínimo, dos consejos.

<http://www.publico.es/sociedad/junta-andalucia-penaliza-medicos-superen.html>

1. Escribe un titular atractivo (máximo 15 palabras)
2. ¿Se parece esta situación a la de tu país? Enumera similitudes y diferencias.
3. ¿Qué efectos pueden provocar estas derivaciones? ¿Se te ocurre alguna solución?

ESCENARIO:

A) Eres un paciente con hipotiroidismo que lleva 4 años intentando que se lo regulen. Tu médico de cabecera nunca te ha resuelto ningún problema y sabes, por tus familiares, que esta enfermedad solo mejora si acudes al especialista (endocrino). Vas con tu madre a la consulta a **intentar que te derive otra vez**. Sabes que está muy enfadada y seguramente te hará pasar vergüenza, **trata de calmarla**.

B) Decides acompañar a tu hijo al médico porque lleva años con hipotiroidismo y no hay forma de que se lo solucionen. Estás muy enfadada porque el médico nunca os ha resuelto nada, todo lo contrario. Como sabes que es un incompetente y no respeta lo suficiente a tu hijo, decides **enfrentarte hasta conseguir que le deriven** al especialista (endocrino), que es el único capaz de solucionarlo.

C) Eres el médico de cabecera de un centro de salud. Tienes cita con un paciente que acude, aproximadamente, una vez cada dos meses. Le diagnosticaron hipotiroidismo hace 4 años y, desde entonces, te has encargado de su medicación. No consigues regularlo del todo pero **no puedes derivarlo al especialista** (endocrino) porque los

nuevos protocolos establecen que solo se derivan los casos de hipertiroidismo. Además, cuanto más derives, menos cobras.

Cómo enfrentarse a un paciente conflictivo con éxito

A todos los odontólogos nos ha pasado.

Llegas a la clínica con ganas de empezar la semana, te pones a revisar la agenda y ves ese nombre temido: “Ricardo Guerrero”.

¡No!

Ricardo Guerrero es una persona inconformista, un paciente que puede llegar a ser agresivo verbalmente.

Únicamente viendo su nombre ya sientes sudores fríos.

Empiezas a anticipar todo lo malo que puede suceder.

Y cuando llega la hora de atender a Ricardo Guerrero, estás tan ansioso/a que cualquier comentario que salga de la boca del paciente te parece una afrenta personal.

Y claro, las cosas no acaban bien.

No tendría que ser así.

Tendría que ser así.

Cómo enfrentarte a tu paciente conflictivo: paso a paso.

1. Escucha.

Al paciente que va a acabar con tu paciencia (y con la de tu equipo), “se le ve venir” durante la primera consulta.

La clave es tomarse el tiempo para escucharle.

Si te es posible, asigna media hora durante tu primera visita para conocer al paciente, sus expectativas y discutir cómo vas a gestionar lo que (ellos, no tú), quieren lograr.

Esta primera visita es la oportunidad ideal para averiguar qué tiene el paciente en mente y tratar de determinar si hay una sincronía entre lo que el paciente quiere y lo que tú puedes/quieres ofrecer.

El odontólogo que no se toma ese período de tiempo para conocer al paciente, y se precipita de un paciente al siguiente, está enviando un mensaje inequívoco de que las preguntas o preocupaciones de los pacientes no son importantes.

Esa precipitación podría dar pie a todo ese tipo de respuestas no deseadas, a la irritabilidad, la negativa, y la demora en el pago.

Si el paciente ya demuestra ser un “guerrero” en ese primer encuentro, escucha pacientemente e intenta encontrar claves que identifiquen el porqué de su comportamiento.

Haz un esfuerzo para educarle acerca de su papel y de su responsabilidad.

En cuanto perciba que se le está escuchando con atención y que te interesas por sus preocupaciones, verás cómo cambia su comportamiento y se calma.

2. Sé perfectamente claro.

Sabes perfectamente que al paciente se le debe informar desde el principio acerca de lo que se puede y lo que no se puede hacer para restaurar su sonrisa y función bucal.

Intenta ofrecer una explicación clara de lo que es y de lo que no es alcanzable.

Asegúrale que vas a hacer todo y más por satisfacer las metas propuestas.

No puede haber lugar para malentendidos.

Si tú le has presentado todas las opciones pero el paciente ha optado por la menos efectiva, es importante que quede constancia por escrito de que esa ha sido su opción.

De esa manera, te liberas de cualquier tipo de responsabilidad futura.

3. Modifica enfoques.

La interacción entre un dentista y un paciente es una relación bidireccional [basada en la confianza](#) y en la cooperación.

Tu enfoque, sin embargo, es moldeable.

Si percibes que tu paciente va a ser difícil desde un principio, es importante modificar tu comportamiento para minimizar la probabilidad de generar conflictos.

Como he dicho, haz un esfuerzo adicional para escucharle, mantente firme con el tratamiento, pero haz pequeños ajustes en base a las necesidades del paciente y de su personalidad.

Tampoco olvides que un poco de empatía te va a ayudar a entender mejor a los pacientes que han tenido malas experiencias en el pasado, y que traducen su temor y desconfianza en agresividad.

4. Mantén la calma.

Si a pesar de todos tus esfuerzos, el Sr. Guerrero llega a estar lo suficientemente enfadado como para agredirte verbalmente, es importante mantener la calma y ser profesional.

Mantén cierta distancia física entre el paciente y tú, y no respondas hasta que haya terminado con su abuso verbal.

Cuando lo haga, háblale en un tono suave, y dirígete a él/ella por su nombre.

Si el paciente sigue comportándose de manera irracional, probablemente juegue con la carta de la intimidación: “Llamaré a mi abogado” o “Te voy a demandar”.

Tranquilo.

Si tratas de justificar la situación o defender tus acciones sólo conseguirás empeorar las cosas.

Intenta utilizar la escucha activa en su lugar: repite de nuevo al paciente lo que ya te ha dicho, intentando identificar los verdaderos sentimientos detrás de sus palabras, como el miedo o la impotencia, por ejemplo.

Utiliza frases breves y sencillas.

Sigue tratándole con respeto y muestra un lenguaje corporal de aceptación.

Pero si el paciente “explota”, y pierde el control, ha llegado el punto en el que no va a escuchar nada de lo que le digas.

Estás hablando con alguien que va a reaccionar como un niño que tiene una rabieta.

Mantén la calma y no dejes que su ira te manipule.

No caigas en la tentación de enojarte o establecer límites diciendo frases como: “Cálmate” o “Deja de gritar”.

Simplemente mantén el contacto visual con el paciente y escúchale.

Cuando el Sr. Guerrero se calme, reconoce sus sentimientos, expresa tu pesar por la situación, y dale a entender que entiendes lo que ha sucedido.

Trata de encontrar algún punto de acuerdo, tal vez reconociendo que su denuncia es válida.

Consúltale qué solución quiere aplicar al problema, utilizando frases como, “¿me puedes decir lo que necesitas?” o “¿tienes algunas sugerencias sobre la manera de resolver este problema?”.

Intenta poner fin a la conversación tratando de llegar a un acuerdo aceptable.

Ofrece opciones con frases como: “Creo que podríamos manejar esta situación así...”

Si el paciente te amenaza físicamente o temes por tu seguridad, no dudes en ponerte en contacto con la policía.

Incluso es importante que acordéis una frase código que indica cuando tú o una persona de tu equipo necesitáis ayuda.

Y, sobre todo, documenta lo sucedido: por qué sucedió y cómo se resolvió.

5. Di que no.

Lo intentas, pones todo lo que puedes de tu parte, pero si incluso tus mejores esfuerzos no consiguen acomodar a pacientes como el Sr. Guerrero, es momento de ir por caminos distintos.

No olvides que la responsabilidad de una relación va en ambos sentidos.

Tal vez tú no eres la opción adecuada para ese paciente, y él o ella no lo es para ti.

No pasa nada.

Le dices que sientes no poder ayudarle, le das la mano, y le deseas toda la suerte del mundo.

Tú marcas las reglas del juego, ahorrándote así muchos problemas en el futuro.

Tratar con pacientes difíciles siempre será un reto.

Sin embargo, gestionar su ira y tus límites, es muy importante para evitarte esos sudores fríos cada vez que mires tu agenda.

No tienes por qué.

Y si tienes la oportunidad de acceder al curso **Más Pacientes, Menos Estrés**, descubrirás cómo construir una relación totalmente constructiva y positiva con tus pacientes, y con el resto de tu equipo.

Trabaja feliz, trabaja tranquilo.

Te lo mereces.