

221078

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA

Incorporada a la Universidad Nacional Autónoma de México

ESCUELA DE ODONTOLOGIA



LA PERSONALIDAD DEL DENTISTA Y SU MANERA DE
ORGANIZAR EL TIEMPO PARA ALCANZAR
EL EXITO PROFESIONAL

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

CIRUJANO DENTISTA

PRESENTA:

JOSE ALBERTO MIRANDA PEREZ



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE

	PAGINA
INTRODUCCION.	1
CAPITULOS:	
I.- EL EXITO PROFESIONAL	3
- ¿ Qué es el éxito ?	3
A) El éxito inicial, como punto de parti- da.	6
B) Posibles dificultades que se presen- tan para alcanzarlo	8
C) La Educación Sanitaria como base del- éxito profesional	13
II.- LA PERSONALIDAD PROFESIONAL	16
- ¿ Qué es la personalidad ?	16
A) Características del dentista que ayu- dan a la aceptación de un tratamiento	20
B) Características del dentista que afec- tar, para aceptar un tratamiento den- tal.	25
C) Elegancia y lenguaje del profesional.	29
III.- DISTRIBUCION DEL TIEMPO	32
- Ideas generales sobre la manera de dis- tribuir el tiempo	32
A) Tiempo en el trabajo del dentista.	35
B) Precauciones que se toman al dar una- cita y la manera de distribuirlas.	39

C) <i>El libro de horas y la documentación de la cita.</i>	41
D) <i>Incorporación de la Educación Sanitaria en la práctica diaria y su distribución</i>	43
CONCLUSIONES	46
BIBLIOGRAFIA	48
CITAS BIBLIOGRAFICAS	50

I N T R O D U C C I O N

INTRODUCCION

Todo recién graduado al término de sus estudios, -- lo que más desea es tener éxito profesional, que se puede manifestar de diferentes maneras a lo largo de su desempeño como dentista. Pero es necesario para ello, que conozca, mediante que manera o forma de actuar, es posible alcanzarlo.

Hablaremos en este trabajo de 2 conceptos que son necesarios, a nuestra manera de ver, para alcanzar el éxito profesional deseado. Los conceptos son; la personalidad profesional y la distribución del tiempo en el consultorio.

Pero primeramente describiremos, lo que es éxito profesional, cuál es el éxito inicial de todo dentista y de que medios se parte para alcanzarlo en su totalidad. Daremos a conocer las posibles dificultades que se presentan para alcanzar éxito, y por último, hablaremos de la educación sanitaria; que ésta es necesaria transmitirla a los pacientes para lograr prevenir muchas posibles anomalías, y que es base fundamental del éxito profesional.

Todo dentista tiene una personalidad pero es necesario que ésta cause algún género de reacción positiva, a los pacientes, mediante su forma de ser y de trabajar, -- que sea humilde y honesto, que no engañe a sus pacientes

que sea cortez, amable en fin son muchas las características que se necesitan y desarrollandolas poco a poco -- en el ejercicio profesional es posible obtener éxito.

Por último hablaremos de la necesidad de distribuir bien el tiempo, en el consultorio, que es necesario tener organizada la sala de espera, la recepción, el libro de las citas, que necesita rendir el trabajo del dentista ya que nadie lo va hacer por él. Necesita un tiempo de trabajo en el cual acomodará a sus pacientes según su habilidad y práctica para atenderlos, que necesita cierta calidad en su trabajo, ya que de ello depende la no repetición de tratamientos que quitar tiempo. Además de distribuir el tiempo será necesario que se distribuya el esfuerzo, y que éste sea generoso, pero medido. Hablamos de esfuerzos corporales, psicológicos, etc. Y finalmente hablaremos de la necesidad de incorporar la educación sanitaria en nuestro diario desempeño profesional y como es posible distribuirla.

C A P I T U L O I

E L E X I T O P R O F E S I O N A L

CAPITULO I

EL EXITO PROFESIONAL

- ¿ Qué es el éxito ?

La palabra, éxito, tiene más de un significado para mucha gente. Intentar definir el concepto, o decir a otra persona cómo debe apreciar si ha triunfado, particularmente en la práctica de una profesión es no solo difícil, sino, además temerario. Una definición literal podría ser la consecución de los objetivos que cada cual se haya señalado. Sin embargo, a menudo empleamos el término, éxito, particularmente en su aplicación a negocios y negociantes, refiriéndolo a la acumulación de grandes sumas de dinero. (10).

Si se pregunta a un recién graduado qué entiende por éxito profesional, es bastante probable que su contestación se base casi únicamente en elementos materiales: -- altos honorarios, clientela copiosa, automóvil moderno, -- grandes bienes logrados con el ejercicio profesional. (7)

Este esquema, necesariamente teórico, se va transformando con el tiempo, ya que la experiencia enseña a incluir otros elementos que un principio no fueron incluidos y que vienen a ampliar y dar más sentido al fondo -- del concepto. (7)

Para un profesional entusiasta, esta palabra puede tener otros significados. Es éxito terminar bien un tratamiento, o la alegría emocionada de rehabilitar una boca enferma, etc. Por consiguiente, para el profesional existen dos clases de éxito: el profesional y el pecuniarío. Ambos son vitales para nuestro objetivo final de proporcionar asistencia dental óptima al mayor número posible de personas. (10).

También hemos de pensar en el sentido de éxito colectivo, ya que el éxito individual depende necesariamente del grupo. Por ejemplo, se concibe que un número cualquiera de individuos de una profesión triunfe y disfrute de buena reputación, y no suceda igual con la inmensa mayoría de ellos, tal vez mal vistos por el público. En este caso, las personas a quienes sirve la profesión no tendrán una buena opinión de ella como grupo. En definitiva, todos los negocios y profesiones están dedicados al servicio público. Si la gente, en general, no ha sido aleccionada bien, cualquier profesional encontrará sumamente difícil tener éxito. (10)

De un modo u otro, lo cierto es que el problema del éxito figura evidentemente en primer término entre los tópicos de interés básico para el dentista, cualquiera sea el momento de su vida profesional en que le tomemos. Aún prescindiendo del aspecto económico, tan importante-

siempre, existen muchos otros factores (familiar, intelectual, social, psicológico, humano, etc.) que confieren la más variada importancia al tema, sobre todo a medida que transcurre el tiempo y se va haciendo sentir la necesidad de percibir alguna recompensa por el esfuerzo puesto en juego. (7)

A) El éxito inicial, como punto de partida

Todo dentista comienza su vida profesional con un éxito inicial, la obtención del título habilitante. (7)

Esto mismo ya da una idea de lo poco que sirve un paso aislado si no se lo articula inteligentemente con otros similares: si, por ejemplo, no adquiere un consultorio en consonancia con sus aspiraciones razonables; si no selecciona hábilmente una localidad y barrio que le permitan evolucionar en clientela; si se aísla totalmente de los medios y centros de información odontológica, y si no comienza a trabajar atento a que sus servicios, técnica y administrativamente, promuevan atracción hacia su personalidad, el éxito inicial logrado con la obtención del título se esfumará absorbido por las deficiencias que en todos estos sentidos pudieran irse deslizando. (7)

Dice Kells, (4) en su libro: "The Dentist in own Practice", "que no basta ser un buen técnico para llamarse a sí mismo un gran dentista". Desde luego, es justo reconocer que si un odontólogo conoce bien a fondo su profesión no se le puede negar que es un buen dentista, pero puede ser un gran técnico y no tener éxito en la profesión. (12).

Ello sucede porque para el éxito completo se requie--

ren otras condiciones, cada una de las cuales aisladamente nada significan, pero que en conjunto le permite al buen técnico ser un gran dentista. (12)

Aún suponiendo que llegara a conquistar cierto grado de éxito profesional, determinado, por un desarrollo particular de habilidad en cierto aspecto técnico, el dentista podría quedarse estacionado ahí, sin avanzar. Y al cabo de algún tiempo, una vez pasada de moda esa técnica o superado industrialmente por el material empleado, veremos que ese éxito parcial se esfuma porque el hombre se quedó amodorrado con él y no supo convertirlo en punto de partida para nuevos y más amplios esfuerzos de superación. (7)

Como dice Salsar, (9) "ningún éxito puede considerarse permanente. Para permanecer en él, es menester renovarlo de continuo". Es condición importante, conseguir que el éxito profesional no sea efímero, resultado de factores circunstanciales, sino permanente, fruto de una labor inteligente y orgánica. (7)

De la habilidad con que se razone la evolución técnica, mental y económico-administrativa, y de la voluntad que ponga el dentista, dependen básicamente las perspectivas de éxito profesional de cada uno. (7)

B) Posibles dificultades que se presentan para alcanzarlo.

El problema del éxito es tema difícil. Su razonable dilucidación comprende las más diversas zonas de la compleja psicología humana y se halla influida por múltiples factores que, con frecuencia, hacen valederos puntos de vista incluso opuestos, pero que se adecuan al individuo en que se los considera. (7)

La edad, por ejemplo, es un agente que modifica esencialmente la idea sobre lo que es el éxito. El criterio que al respecto tiene un jovencito, lleno de ambiciones y quizá excesivamente seguro de sí, es diferente del que mueve al hombre maduro cuando analiza a la luz de su experiencia el acierto o desacierto con que encaró su vida (7)

Estamos de acuerdo con Kells, (4) cuando dice que para la formación de un buen dentista, se requieren ciertas condiciones, como:

- 1) Que tenga conocimiento y habilidad como dentista
- 2) Que sea trabajador
- 3) Que sea limpio
- 4) Que tenga criterio
- 5) Que tenga personalidad
- 6) Que preste un buen servicio

- 7) Que sea honesto
- 8) Que tenga paciencia
- 9) Que sea organizado (12)

Desde luego, la primera condición para el éxito permanente cuando se cumple el requisito básico de ser honesto es conocer bien la profesión. A ese éxito contribuyen también las otras virtudes que se mencionan, pero la mayor fuerza la hace el dominar la profesión al extremo de que de nada sirven todas las otras condiciones reunidas si no se satisface al paciente desde el punto de vista técnico. (12)

Frecuentemente se comete el error de no profundizar más la profesión porque se cree que no se tendrán clientes a quienes aplicar los nuevos conocimientos, cuando en realidad es a la inversa, ya que no se tendrán clientes a quienes aplicar técnicas mejores mientras se las ignore. (12)

La educación, la cultura, el medio social en que se desenvuelve el hombre, también afectan fundamentalmente su concepto de éxito. Para el individuo de estrecho horizonte mental, el éxito consistirá quizá en asegurarse el sustento en la vejez, y en pro de esa seguridad económica sacrificará sin vacilar el bienestar de los suyos y hasta su felicidad. En cambio, para un individuo de más amplia mira, el éxito estará asociado no sólo a esa acu-

mulación material, sino a la idea de cultura, desarrollo intelectual y vida de relación bien conducida. (7)

El recién egresado, según nuestro punto de vista, conoce prácticamente sólo las técnicas simples. No hay - - posiblemente tiempo para enseñarle todo lo que debe saber. Egresas por ello con poca mercadería para vender. En el consultorio se le presentarán oportunidades para perfeccionarse, y debe aprovecharlas, sin tener en cuenta - para nada los honorarios. (12)

El dentista aun está aprendiendo que al saber una técnica más perfeccionada ya la tiene a su disposición para ofrecerla. Por lo tanto si se quiere tener éxito de - - clientela, se debe saber antes de que concorra el paciente, para que cuando éste llegue al consultorio lo encuentre preparado técnicamente para atenderlo, no importando cual exigente sea. (12)

Ha llegado el momento de cobrar los honorarios que -- esa técnica merece. Si no procede así, nunca estará en - condiciones de progresar en la calidad de su clientela.- (12)

El dentista debe dedicar con mayor intensidad los primeros años de su ejercicio a estudiar. Por ello, siempre es aconsejable el estar al día con su profesión. Los libros, los cursos, las conferencias y las revistas odontológicas se encargan de ello. Donde menos nos imaginamos-

se encuentra algo que nos enriquece, que muy poco dinero cuesta el ampliar los conocimientos. (12)

El criterio de ciertos individuos les hace encarar el éxito en forma tal que, lejos de coadyuvar el logro de la felicidad uno de los objetivos primordiales de la existencia, dijérase que los aleja de esta meta. (?)

Consideramos, por ejemplo, el caso de la ambición. Se trata de una corriente de pensamientos que determinan la vehemente apetencia del objetivo deseado. El hombre ambicioso vinda más; se afana por inventar cosas o procedimientos nuevos; se esfuerza por movilizar todos sus recursos mentales y volitivos para realizar sus propósitos (7)

¿ Pero hasta qué punto es positiva esa ambición, para el bienestar del individuo en quien se promueve?. La ambición en el hombre es un factor valioso como fuente creadora de estímulos que propenden a una mayor actividad, es menester adoptar frente a ella una adecuada posición espiritual a fin de no incurrir en apreciaciones falsas interpretándolas de modo que desvirtúe dicho carácter positivo. (?)

Sin tener esta precaución, que en la vida práctica se olvida bastante, la ambición se transforma en factor perturbador de la intimidad el ser. Así por ejemplo; la vida se conjuga, en términos de dinero, cargos jerárquicos

posición social, figuración, etc; y cuando se juzga a otras personas, se lo hace midiéndolas con este verdadero sistema métrico; cuánto gana, cuánto gasta, qué relaciones tiene, cómo actúa socialmente, etc, es decir, el enfoque unilateral del individuo. (7)

Se hace evidente que el planteo del éxito es un problema básicamente espiritual. Corresponde al buen sentido del ser, a su sensatez y criterio equilibrado valorar con precisión los diferentes motivos que le mueven a actuar, y en lugar de ser instrumento de factores psicológicos a veces francamente negativos, llegar a encuadrar su ambición dentro de un esquema amplio, pero razonable de la vida. (7)

C) *La Educación Sanitaria como base del éxito profesional*

Contrariamente a lo creído por muchos colegas, los profesionales que imparten a sus prácticas una orientación francamente preventiva tienen ingresos más altos y prácticas más satisfactorias que aquellos que ponen muy poco énfasis en la prevención. (11)

En realidad, la prevención no es difícil de vender. - Es suficiente que a unos cuantos pacientes se los someta a un programa concienzudo de control de enfermedad para que ellos se conviertan, al comprobar los resultados, en los mejores propagandistas. (11)

La aplicación de principios y técnicas preventivos -- ofrece al profesional "la oportunidad de practicar una odontología de mayor calidad puesto que los pacientes -- que perciben que el odontólogo está poniendo los factores causativos de la enfermedad bucal bajo control, se sienten más inclinados a considerar su tratamiento como una inversión, que como un juego de azar" (11)

No puede haber dudas, pues, que la odontología preventiva contribuye significativamente al incremento de toda práctica profesional. Como dice el doctor Rothaar, (8) - distinguido paidodontista de Muncie, Indiana; "cuando un niño que ha necesitado previamente continuas restauracio

nes pasa varios años en nuestro programa sin presentar - una sola caries nueva, los comentarios empiezan en el ve cindario, y nuevos pacientes comienzas a visitarnos". -

(11)

Sin embargo, es esencial una condición para que un -- odontólogo pueda triunfar en sus esfuerzos preventivos; - y es el que crea en el magnífico mundo de la odontología moderna que incluye el excitante nuevo campo de la pre-- vención. (11)

La incorporación de la filosofía preventiva a la práe tica diaria es sin duda un factor de éxito profesional, - tanto en términos de satisfacción personal como gratifi- cación económica. (11)

Por lo tanto, la manera en que se comunique el dentis ta con sus pacientes, en una variedad de formas; saludan do, educando, motivando, y finalmente, persuadiendo; es- la esencia de una práctica odontológica preventiva exito sa. (4)

El adoptar un sistema personal que evalúe en forma ob jetiva la influencia de los esfuerzos que una persona -- ejerce en el mejoramiento de la calidad de la vida de -- sus pacientes sobre un período corto o largo, puede agre gar considerable satisfacción personal al significado de las actividades cotidianas que, en ocasiones, parecen re petitivas o ingratas. (15)

Por lo tanto, un sistema que asegure la calidad puede ser un medio de reflexión, de valorar datos sólidos y de descubrir una recompensa general en la práctica clínica.

(15)

Si el clínico ha establecido el valor que tiene la -- prevención de las enfermedades dentales como un objetivo dentro de la práctica profesional, podría entonces de- - sear documentar y evaluar el grado en que esa orienta- - ción es evidente en la práctica cotidiana. (15)

Algunas medidas sencillas pueden ser el registro y va- loración del porcentaje del tiempo dedicado a ayudar a - los pacientes a ayudarse a sí mismos en la eliminación - de placa, la realización sistemática del auto-examen pa- ra cáncer bucal, y la adopción de hábitos nutricionales - que promuevan la salud. (15)

Pero si gran porcentaje del día se dedica a eliminar- depósitos duros y blandos que vuelven a aparecer poco -- tiempo después de la visita de control, ¿ se ha dado rea- lidad al objetivo preventivo del clínico, o aún constitu- ye un valor que no se ha integrado al comportamiento?. -

(15)

CAPITULO II .

LA PERSONALIDAD PROFESIONAL

CAPITULO II

LA PERSONALIDAD PROFESIONAL

- ¿ Qué es la personalidad ?

En lo que respecta a la definición de personalidad-
nada que se parezca a un acuerdo existe en las reuniones
académicas o en las clínicas psicológicas. (2)

La reseña de las definiciones que daremos a continua-
ción son dadas por diferentes autores que tienen distin-
tas concepciones acerca de lo que es la personalidad:

La definición de Prince, (?): "la personalidad es la-
suma total de las disposiciones biológicas, impulsos, --
tendencias, apetitos e instintos innatos del individuo,-
y sus disposiciones y tendencias adquiridas por medio de
la experiencia. (2)

H.C.Warren (11) y L.Carmichael (2) acentúan el aspec-
to integrativo de la personalidad y la definen así; "La-
personalidad es la organización mental total de un ser -
Humano en cualquier momento de su desarrollo. Abarca to-
das las fases del carácter: el intelecto, el temperamen-
to, la habilidad motora, la moralidad y todas las actitu-
des estructurales en el curso de la vida". (2)

Las definiciones de tipo social destacan el ambiente-
cultural en que se desarrolla la persona. Tal por ejem-

plo, la de L. Marcuse (5): "La personalidad es la conver
gencia, en una sola mente, de todas las tendencias cultu-
rales esenciales. Cuanto más cultura se tiene, más dif-
cil resulta tener una única personalidad". (2)

R.S. Woodworth (12) le otorga un significado meramente
adverbial: "La personalidad no se refiere a un tipo par-
ticular de actividad, como conversar, recordar, pensar o
amar, sino que un individuo revela su personalidad en su
modo de realizar esas cosas". (2)

En todo ser humano hay que reconocer, dos esferas o -
substratos: uno vital, biológico, que es el vivir, común
al hombre y a la bestia. La otra esfera es de naturaleza
psicológica y corresponde a la parte relativa a las vi-
vencias, no sólo a los fenómenos del conocimiento, sino-
a todos los hechos de conciencia, sean intelectuales, --
afectivos, volitivos, etc. (5)

Pero, además de estas dos esferas o substratos funda-
mentales, toda personalidad contiene una nueva esfera, -
propia del hombre, que es la de los valores. Se trata de
ciertas normas, fines e ideales creados por el hombre --
mismo y que son estímulos para su obrar. (5)

Stern P., (10) define a la personalidad humana en los
siguientes términos: "Es una unidad individual propia, -
que se orienta y obra de acuerdo con fines que el hombre
mismo ha elaborado, que vive y que es capaz de vivenciar

tener experiencias." (5)

McGehee (6) la define como una cierta cualidad innata que atraerá o repelerá a otras personas, o que las dejará total o parcialmente indiferentes." Vale la pena detenernos un poco en esta definición: se refiere, en primer término, a cualidades innatas, y efectivamente, existen condiciones temperamentales que desde el período estudiantil y antes aún, ponen su acento particular en la personalidad. (7)

Pero tal vez tenga tanta y aún más importancia las condiciones que el odontólogo llega a adquirir por propia voluntad, cultivándolas en forma progresiva hasta que llegan a constituir una característica que lo distingue ante la clientela. (7)

Y con respecto a la atracción o indiferencia que menciona McGehee, (6) es útil señalar que, efectivamente, si los pacientes desfilan por el consultorio sin que el modo de ser y de trabajar del dentista les cause algún género de reacción positiva, ello es índice bastante cabal de deficiencias en su personalidad profesional. (7)

Todos tenemos valores, lo importante es mejorarlos, superarlos con honestidad, dignidad y humildad. Se puede ser honesto y justo: valores de gran proyección en la personalidad. Actuar y pensar sin promesas que no puedan cumplirse, no modificar criterios por conveniencia perso

nal y obtener beneficios ilícitos. (1)

Los valores de humildad y dignidad aceptarlos sin martirios, sin entregarse como acto de autoinmolación y servilismo. Como hombre y como individuo tenemos derecho a un respeto, trato y cortesía sin abusos de autoridad. Revelarse ante lo que como hombre tenemos derecho es tener dignidad, rebeldía natural como protección y vergüenza.-
(1)

La personalidad no es simulación de valores. Tener -- personalidad, poseer jerarquía y cotizarla con recursos sanos y legítimos. Tener personalidad no importe hacer - lo del atleta sastrería, que pierde su condición cada -- vez que debe quitarse el saco y deja al descubierto su - real envergadura. (7)

Personalidad, pues, no debe confundirse con otros - aspectos psíquicos, como la extravagancia, el deseo de - que reparen en uno, etc. Hacer lo que nadie hace, no - - equivale a personalidad, a menos, desde luego, que se es - té realizando algo original y valioso, que otros no ha-- bían descubierto antes, o que no pudieron o no atinaron - a ejecutar. (7)

A) Características personales del dentista que ayudan a la aceptación de un tratamiento

Podría pensarse que la personalidad del dentista -- tiene poco que ver con el éxito del tratamiento, pero lo cierto es que se halla filosóficamente ligada al dominio de la enfermedad. Por ejemplo, si no existe una mutua relación satisfactoria, no habrá tratamiento; sin tratamiento se frustra nuestro objetivo, que es el fin primordial de la práctica. (10)

Todo lo que tienda a destruir la relación entre el -- dentista y su paciente, constituirá una barrera para el concepto global de combatir la enfermedad. De este modo, el dentista que pierde un paciente por su incapacidad -- para darle un tratamiento adecuado, no se perjudica sólo a sí mismo, sino también al paciente y a la profesión -- odontológica. (10)

La imagen del profesionista ante sus pacientes y ante la sociedad es algo que se capta, sea por su forma de -- vestir, su forma de hablar, sus actitudes, aquello que -- su persona deja sentir en forma especial ante sus pacien -- te y gente que lo trata, su capacidad profesional, etc., aquello que lo caracteriza e individualiza. (1)

La personalidad del profesional se pone de manifiesto a través de dos grandes vías: la forma como se presenta y las realizaciones que lleva a cabo. (7)

El primer aspecto, presentación profesional, tiene -- que ver especialmente con el mundo de relación, Por su - intermedio el dentista procura impresionar favorablemente a quienes acuden a su consultorio y a quienes se relacionan con él en el diario vivir. (7)

La pulcritud, los buenos modales, un sano sentido del buen humor, un grado adecuado de información sobre lo -- que ocurre en el mundo, cultura, idiomas, habilidad para escuchar a los demás y para expresarse, etc., son algunos rasgos que, cultivados con alguna asiduidad, determinan en quienes conocen al dentista una reacción de atracción que es favorable para la conquista de clientela y - para su ulterior conservación. (7)

En el segundo aspecto, aparecen los valores ya en relación con la formación profesional. La voluntad para el estudio y para el trabajo, la habilidad para aplicar inteligentemente lo que se lee a la práctica diaria en el consultorio, la tenacidad en conseguir resultados concretos en el esfuerzo por perfeccionar la técnica de trabajo y muchos otros aspectos, son expresiones del cultivo- que de su personalidad profesional hace el dentista en - lo que concierne específicamente a su labor como odontólogo. (7)

Es importante que el dentista se presente de manera - que inspire confianza. Debe adoptar en público un porte-

respetable y digno; lo sepa o no, mucha gente le reconocerá y le mostrará a otras personas. Interesa señalar -- que la primera impresión del paciente puede producir un efecto directo y persistente sobre su aceptación de tratamiento futuro, pues entonces, empezará a simpatizar o no con su dentista. (10)

Toda la habilidad y el conocimiento que podamos adquirir en el curso de la vida nos parecerán bien poca cosa al considerar las profundidades del hombre en activo. Hemos de comprender que no curamos nada; únicamente pueden hacerlo las fuerzas de la naturaleza y la capacidad del cuerpo para restablecerse. (10)

Una dosis razonable de humildad y respeto frente a -- los poderes que escapan a nuestro dominio y frente a los deseos individuales de los pacientes, aunque desintamosde ellos, constituyen un atributo necesario para triunfar en el tratamiento y en la práctica profesional. (10)

La personalidad del individuo se revela a través de -- toda su actuación, pero suele hacerse aparente por ciertos detalles, de pequeña monta a veces y sin embargo de indudable efecto psicológico. (7)

Entendemos por tal, el gesto, modalidad o actitud que provocan en forma directa una reacción de agrado o simpatía en el beneficiado. Dependen preponderantemente del -- carácter del odontólogo, pues son expresiones de su modo

de ser. Pero existen infinidad de detalles psicológicos que es posible injertar en la actuación gracias a una labor activa del razonamiento, buscando inteligentemente - las oportunidades propicias y ayudado eficazmente por la asistente si hubo esmero en hacerla a ella también participante de tal preocupación. (7)

Es increíble cómo el paciente no pasa detalle y aunque aparentemente no lo parezca está atento a lo que sucede a su alrededor. Esta acción es comprensible por su situación de tensión y protección que aunque sea inconsciente siempre la tiene como defensa natural. (1)

Suele provocarnos buen efecto el que alguien que desde tiempo atrás no nos vea recuerde, empero, nuestro -- nombre. Y cuando uno mismo cultiva la capacidad de recordar, advierte que, discretamente empleada, propicia reacciones de simpatía. (7)

El cuidado en el aspecto personal significa crear una buena impresión en quien visita por primera vez el consultorio, como también el refuerzo de todas sus impresiones posteriores. (7)

Relativo a la apariencia del profesional, es en primer lugar su vestido, el cual debe ser pulcro y de buen gusto, sin detalles que aunque la moda dicte, resulten fuera de lugar, y sus ademanes dentro de los cánones de urbanidad. (1)

Es conveniente tener siempre ropa suficiente para cambiarse en caso de que ésta se ensucie debido a maniobras operatorias. El paciente juzgará lo que ve y no pensará que la mancha, sea de aceite o sangre, etc., es consecuencia de algo sucedido pocos minutos antes. (1)

La conveniencia de esmerarse en la presentación personal no significa tener que desviarse de la sencillez. -- Más aún: hay personas cuya sencillez en el vestir y en el modo de ser las hace sumamente atractivas. Se advierte que los valores que actúan en primer plano dentro de su espíritu son profundos y no de tipo superficial. (7)

Fero para sí verlo, es menester conocerles de cerca, tratarles, ver que la posesión de esos valores profundos reemplaza, y con creces, lo que pudiera faltarles en la presentación exterior. Desgraciadamente, los valores internos son menos aparentes que los de presentación. Y la inmensa mayoría de los humanos reaccionamos más por impulso que por reflexión. De donde se infiere la conveniencia de cuidar la presentación personal, sin detrimento que los valores de fondo sigan propiciando el perfeccionamiento profesional. (7)

B) Características del dentista que afectan, para aceptar un tratamiento dental

Una de las características más adversas en un dentista es la indecisión. El que se conduce como si no - - acertara a decidir qué tratamiento es el mejor, o dudase entre enviar al paciente a un especialista o intentar el tratamiento por su cuenta, solo conseguirá que su paciente pierda la confianza en él. (10)

Si el paciente tiene que elegir, el odontólogo debe - exponer el caso sin ambigüedades y asegurarse de que el interesado ha comprendido bien y puede decidir con inteligencia. Algunos dentistas parecen titubear, y acaban - por dejar la decisión al paciente, a sabiendas de que - - no le compete hacerlo. (10)

Es conveniente, y también posible, que el dentista - exponga las ventajas e inconvenientes de cada procedimiento ante una situación de disyuntiva. Puede ofrecer - al paciente su firme opinión sobre lo que estima preferible; basta luego que solicite simplemente su aprobación - diciendo: ¿Qué le parece ?. (10)

Es difícil comprender en ocasiones por qué ciertos pacientes rechazan nuestras sugerencias de tratamiento dental, aunque parezcan instruidos e inteligentes, o sea, - de los que deberían buscar y desear ese tratamiento. En-

*cambio, con frecuencia encontramos pacientes que por ins
tinto creemos desprovistos de interés hacia cualquier ti
po de tratamiento dental y que, por el contrario, se - -
muestran propicios incluso a una rehabilitación oral com
pleta. (10)*

*El miedo al dolor o la incomodidad es quizás el mayor
obstáculo simple que impide al paciente aceptar servi - -
cios dentales. Durante muchos años, los términos dolor y
dentista han sido sinónimos. Actualmente, los dentistas -
lo mitigan con la ayuda de anestésicos y analgésicos, pe
ro es importante aplicarlos, en particular para aneste - -
sia local. (12)*

*Hay que ahuyentar esos temores para que muchos pacien -
tes puedan aceptar un tratamiento dental que no sea el -
de urgencias. El dentista dispone de muchos recursos sua
ves y ponderados para aliviar la ansiedad de su paciente
e infundirle confianza. Un decorado agradable del gabin
te, la ocultación de instrumentos que sugieran peligro y
una música adecuada de fondo son algunos de los más efi -
caces. (12)*

*El dentista tiene que aprender a comunicarse con sus -
pacientes, a comprender bien a la gente y sus problemas -
tanto físicos como afectivos. Una consulta dental puede -
organizarse de modo que para cada paciente pueda efec - -
tuarse un diagnóstico completo, un amplio plan de trata -*

miento y un aleccionamiento dental adecuado. Si el paciente no tiene confianza en su dentista el tratamiento no suele ser satisfactorio. (10)

Gale investigó los temores de los pacientes asociados con la odontología y encontró que 2 de los estímulos temerosos más frecuentes, están relacionados con la conducta de los Dentistas hacia los pacientes, especialmente hacia la salud dental de los pacientes. (8)

Biro (1) y Hewson (3) han indicado la gran importancia de los factores interpersonales en la conducta de los pacientes, ellos reportaron que el 21% de los pacientes en su muestra consideraban que el dentista era rudo o indiferente, las conductas de los dentistas, pueden ser la causa de la hostilidad percibida y la falta de apreciación, reportada por Gale y sus colegas. (8)

La percepción del paciente es importante y no necesariamente refleja las conductas, o conducta del dentista, de esta manera, una falta de relación interpersonal positiva o indiferencia por el dentista, puede ser interpretada por los pacientes como negativa. (8)

Gale y colaboradores eligieron estudiar, como afectaba la conducta del dentista a la actitud subsecuente de los pacientes. Con un grupo de 16 pacientes; 8 hombres y 8 mujeres a los cuales se les realizaría restauraciones clase 2, en 2 sesiones diferentes, las cuales, serían --

efectuadas por miembros de la facultad de Odontología de la Universidad de Gothenburg. (8)

Durante una sesión, un dentista interactuó positivamente con el paciente, durante la otra sesión el dentista tenía poca interacción con el paciente. (8)

Las calificaciones de los pacientes indicaron que ambos dentistas fueron percibidos como igualmente competentes, pero el dentista que interactuó con los pacientes, era calificado significativamente mejor. (8)

Platicar con el enfermo, escucharlo, explicarle el origen de su problema bucal, detallarle el procedimiento odontológico que intentará curarlo, son elementos indispensables para obtener su ayuda. Y esta cooperación, puede mejorar el pronóstico de la enfermedad. Lo que motiva al paciente a participar, es el deseo de vivir y de sentirse tomado en cuenta como persona. (3)

Tal vez el factor humano de la odontología, para que tenga mayor satisfacción de sus pacientes, es que incrementemente su comunicación y ayude a que el hombre diga palabras que provoquen una sonrisa. (3)

C) Elegancia y lenguaje del profesional

La "elegancia" del profesional no está dada sólo -- por la vestimenta. Abarca la totalidad de la conducta y no sólo dentro sino también fuera del consultorio. (7)

La forma de conducirse con sus pacientes, visitantes y asistenta; la oportunidad con que se expresa; la actitud con que recibe quejas u observaciones del paciente; la manera como atiende el teléfono, etc., son algunos -- aspectos que van determinando la calificación que de su personalidad profesional hace la clientela. (7)

El modo como examina la boca y maneja el instrumental de exploración o de trabajo; el orden y seguridad con -- que domina ese instrumental; la suavidad con que acomoda un rollo de algodón al aislar el campo operatorio; la manera de cargar una cubeta con pasta de impresiones y la forma de introducirla en la boca, sostenerla y retirarla el modo de secar una cavidad, atomizar la boca, colocar una obturación de guta, etc., son otros tantos elementos de juicio que inexorablemente, aumentan o disminuyen el juicio del paciente sobre su dentista. (7)

El ser amable hace agradable todo trato y es un bálsamo para el espíritu. Nadie más que el paciente necesita de ella para templar el suyo, predispuesto al miedo. La amabilidad es parte del temperamento del individuo, pero

La educación contribuye a corregir, mejorando o atemperando los impulsos negativos del yo. (12)

Por lo tanto, al recibir a un paciente debemos hacerlo con nuestra máxima cordialidad y simpatía para ganarnos su voluntad. Pero mucho cuidado en exagerar y demostrar obsecuencia o trasunto de hipocresía. Hay que ser sinceramente amable, tanto como el paciente lo merezca, que según su conducta deberá ser la nuestra. (12)

La manera de expresarse denota la idiosincrasia del que habla. Se infiere por allí si se trata de una persona inteligente, culta, sensata, sencilla, afable, o si nos hallamos frente a un individuo pagado de sí mismo, olvidadizo, exaltado, egóista, etc. (7)

Las palabras deben contener lo que el mismo ser contiene si es noble, sus palabras serán nobles y nunca jamás habrá de descender a la deslealtad o a la falsedad; si es honrado todas ellas tendrán que ser honradas; si es culto, a su vez ellas serán cultas. Se identifica así la palabra a la calidad moral del que la pronuncia. (7)

Es necesario aprender a hablar en tal forma que la palabra sea clara, oportuna y de efecto. Todo esfuerzo por mejorarse en este sentido, tiene inmediata y generosa recompensa. Al exponer mejor, empleando imágenes verbales y argumentos más claros y efectivos para educar a los pacientes, la comprensión más acabada que éstos lo--

gran sobre las ventajas de la salud oral, facilita una -
más eficiente conducción de las mutuas relaciones. (7)

Todo profesional debería preocuparse en pulir constante
mente su modo de expresarse, corrigiendo errores psico
lógicos y gramaticales y ensayando modos de expresión --
que perfeccionen los que le son habituales. Más aún: de-
bería hacer partícipe de tal preocupación a su asistenta
lo que, además de serle útil, enriquecerá de nuevos mati
ces su labor. (7)

C A P I T U L O I I I

D I S T R I B U C I O N D E L T I E M P O

CAPITULO III

DISTRIBUCION DEL TIEMPO

- Ideas generales sobre la manera de distribuir el tiempo

El control del tiempo principia con el uso eficiente del tiempo del gerente. Debe esforzarse por emplear sus horas y minutos con determinado propósito y adoptar medidas para disminuir al mínimo cualquier desperdicio de su tiempo. Es esencial que un gerente reconozca que el control del uso del tiempo es vital en sus esfuerzos y se dé cuenta de que el estar encadenado a ciertas formas de operación suele dar como resultado pérdidas de tiempo. El gerente consciente del control cree que debe hacer el presupuesto de su tiempo tan cuidadosamente como el de su dinero. (14)

Usted no lo encontrará en su cartera ni en su cuenta de banco; no podrá pedirlo prestado, ni podrá ganar más de él, aun cuando trabaje más intensamente; y con certeza, no podrá atesorarlo. De hecho, todo lo que puede hacer con el, es gastarlo. (9)

Piense en el hombre a quien más admira. Tal vez sea un funcionario gubernamental de alto rango, un hombre con enormes responsabilidades, cuyas decisiones afectan

a millones de personas, etc. Quien quiera que sea el hom
bre independientemente de su hogar, condición económica-
 o antecedentes familiares, no tiene un sólo segundo más-
 de tiempo a su disposición, que el que tiene Ud. (9)

Simplemente ha aprendido cómo gastar parte de su tiem
po disponible en la forma más ventajosa, de emplear cada
 minuto hábil de su vida, con realizaciones productivas y
 significativas. (9)

Si Ud. supiera lo que él sabe, cómo eliminar los pa--
 sos inútiles en cada trabajo, la manera correcta de ini-
 ciar el día, qué es lo que no se debe tener alrededor --
 cuando trabaja, la manera más sencilla de llegar a una -
 decisión, el camino fácil hacia la autodisciplina, el --
 éxito en su trabajo y en todas sus demás actividades. es
tarta virtualmente asegurado. (9)

¿Cómo gasta su tiempo? La mayoría de los gerentes -
 no lo saben, por lo menos en su grado preciso. Para ave-
 riguarlo, es una excelente idea mantener una agenda dia-
 ria, con intervalos de 15 minutos, respecto a que activi
dad se ejecuta y si básicamente es administrativa o no.-
 (14)

Habiendo decidido qué hacer, el siguiente paso es pro
gramar las actividades mediante asignaciones de tiempo -
 propuestas. Si es posible, estas distribuciones deben --
 conducir una a la otra. La variación de los tipos de tra

bajo ayuda a mantener el interés en éste. Espérense interrupciones y tómense en cuenta en el programa, pero no se permita que queden fuera de control. Un gerente debe saber cuándo está trabajando mejor: al principio o al final del día, el primer día de la semana, o cualquier otro. Conviene destinar los últimos 15 minutos de cada día para confirmar el programa del día siguiente. (14)

Tras de cualquier realización, grande o pequeña, deberá trazarse un plan. Y si Ud. está obligado a que las cosas se realicen, cuanto más pronto aprenda como planearlas, tanto mejor. (9)

Es realmente fácil. Todo lo que tiene Ud. que hacer es:

- 1.- Definir sus metas
- 2.- Desarrollar un programa definido
- 3.- Formular tablas de tiempo
- 4.- Concentrarse en lo esencial. (9)

A) Tiempo en el trabajo del dentista

El factor más constante que gravita en la vida económica del hombre es el tiempo. Dentro de él logra sus entradas para vivir. En el dentista el tiempo es fundamental, por cuanto trabaja personalmente, y si no rinde nadie lo va hacer por él, siendo por lo tanto el artesano de su presente y de su futuro. (12)

Se ha establecido el trabajo del dentista en 8 horas diarias, dentro de las cuales tiene que ganar para vivir. Si no tiene pacientes para llenar esas horas tiene que procurarlos, si no quiere fracasar, que si le sobran puede prolongar sólo un poco más su horario, siempre que su salud no se resienta. (12)

Es conveniente que comience por pensar que el mes sólo tiene veinte días de trabajo efectivo, y que de las seis horas diarias sólo el 80% son productivos, ya que el otro 20% se pierden en conversación, recepción y despedida del paciente, o en otros detalles que no rinden económicamente. (12)

Para nuestro criterio, la eficiencia en la distribución del trabajo profesional se basa en los siguientes factores:

- 1) Cantidad de trabajo: Al aumentar la rapidez operativa se aprovecha cada vez más el lapso que dura-

la visita de cada paciente, aumentando así la producción de trabajo por unidad de tiempo.

- 2) Calidad de trabajo: Ese aumento de producción debe ser paralelo al aumento en la calidad del servicio. No siendo así, se convierte en agente perturbador, puesto que se resentiría.
- 3) Economía de esfuerzo: El esfuerzo durante el trabajo debe ser generoso, pero medido. Deben evitarse los excesos corporales, psicológicos, espirituales y económicos.

4) Aumento en la comodidad para el trabajo. (7)

Las horas se distribuyen en fracciones de 15 minutos constituyendo cada fracción la unidad de tiempo. El valor de cada unidad de tiempo está regida por su costo-horario y es por lo tanto sumamente importante su buena -- distribución en el libro de citas. (12)

Cada 15 minutos del horario de trabajo le cuesta al - dentista x pesos y mal haría en distribuir a los pacientes en el libro de citas sin tener en cuenta un sano - - principio de economía. (12)

Se aceptan 6 horas diarias como un promedio razonable. Naturalmente, el promedio de 6 horas diarias de consultorio (36 semanales), que se puede tomar como punto de referencia estable, es sólo un promedio que no debe seguirse al pie de la letra en todos los casos. (7)

La cantidad de pacientes que cada uno puede atender - en las 6 horas varía según la clase de trabajo. En general se admite que cada cita debe tener una duración mínima de 15 minutos, que hace la unidad de tiempo. Pero en quince minutos se hace poco, y si la clientela es discretamente buena compensa retenerla en el sillón más tiempo (12)

Se hace evidente, pues, que el tiempo útil del profesional no es exactamente el que dedica al consultorio, - sino aquel en que realmente presta servicios profesionales. Si, por ejemplo, recibe al paciente, le da la mano, le pregunta por su salud y la de la familia, le pone el babero y apronta los instrumentos, todos estos movimientos han llegado un tiempo que no vale nada y que es, sin embargo, parte de las 6 horas de trabajo. (7)

Del mismo modo, son pérdidas de tiempo las conversaciones que distraen al profesional de su trabajo, muchos llamados telefónicos, los trabajos que fracasan, los - - anestésicos que no toman, las fresas que no cortan, los instrumentos que no se encuentran; todas las circunstancias, en suma, que tienden a disminuir el valor o cantidad de servicio por unidad de tiempo. (7)

El dentista debe convencerse de que todas las operaciones llevan su tiempo y que no tomarlo para hacerlas - es engañarse. Citar a un paciente para prepararle una ca

*vidad y concretarse sólo a abrirla y colocar un algodón-
es no hacer nada en 10 minutos. No le extrañe al que así
trabaje que a fin de mes tampoco tenga nada para cobrar.
(12)*

*Para el profesional que recién empieza, que no tiene,
ni necesita asistenta, porque aún cuenta con escasos pa-
cientes son preferibles las citas largas (45 minutos a -
una hora). Dispone así de tiempo para hacer las cosas --
con comodidad y sin apresuramiento. Ya le será dable re-
ducirlas cuando la clientela aumente, su seguridad técni
ca será mayor y una asistencia, le facilite el aprovecha
miento de sus unidades en forma de tiempo útil. (7)*

*Para el profesional-promedio parecen mejor las citas-
medianas. Media hora debe ser el lapso más común. "La ex
periencia enseña que en media hora de sillón, por lo ge-
neral, se puede hacer adelantar los tratamientos en for-
ma definida; que ese tiempo es bien tolerado por los pa-
cientes y que da un ritmo de alternancia en el trabajo -
que lo hace más liviano para el profesional. (7)*

B) Precauciones que se toman al dar una cita y la manera de distribuirlas

Al dar las citas se deben conocer las características de cada cliente en cuanto a su puntualidad se refiere. Darle cuarenta y cinco minutos a un paciente impuntual o con su tiempo muy comprometido es peligroso, pues hay probabilidades de que falte a la cita y que el dentista pierda su tiempo. (12)

Un chófer de taxi que anda de un lado para otro; una madre con varios hijos chicos; un paciente que viva alejado del consultorio y con medios de locomoción dudosos; los temerosos; aquellos que tienen que concurrir muchas veces; los enfermos o delicados que tienen que esperar un día templado para salir, son malos candidatos para -- darles citas largas porque no son seguros. (12)

Es conveniente que se reserven todos los días una o -- dos citas de quince minutos, con intervalos entre las -- otras, para acomodar a estos pacientes, a los nuevos y a los doloridos. Estas citas, si no se ocupan, se aprovechan con el paciente anterior, prolongando su asistencia (12)

El profesional puntual, que excepcionalmente hace esperar a sus pacientes, tiene derecho a reclamar puntualidad y a no asistir a una persona que llega fuera de hora. El que habitualmente anda a desatiempo, mal puede poner-

muy exigente, puesto que con sus acciones no demuestra - que sienta mayor respeto por su tiempo ni por el ajeno y puesto que con su ejemplo no demuestra que el tiempo pue de calcularse con bastante exactitud. (7)

Pacientes que faltan a la cita. Ello no puede suceder más que una vez con cada uno, porque no se debe pasar -- por alto esa circunstancia. Si pide hora de nuevo, se le dirá: "Señora, usted faltó los otros días sin avisarnos. Es una pena, porque tenemos muchos pacientes esperando - turno y no pude ubicar ninguno en la hora, que usted nos hizo perder." (12)

A los pacientes no hay que abandonarlos a su libre vo luntad de concurrir al consultorio. Una vez convenida -- una atención debe dársele fin. La enfermera estará aten- ta con aquellos que faltan, para citarlos de nuevo por - teléfono pocas horas después de haber faltado. (12)

Al distribuir los pacientes se debe tener en cuenta - dos clases de tiempo: el productivo y el improductivo.

Tiempo Productivo: Es todo aquel totalmente remunera- do en proporción al tiempo empleado o a la calidad del - trabajo efectuado. Vale decir, es el tiempo que producen las entradas en concepto de honorarios.

Tiempo Improductivo: Es aquel destinado a realizar -- operaciones que no se pueden cobrar, tales como retoques atención de parientes o amigos, consultas gratis de los- pacientes, repetición de trabajos por culpa del profesio- nal, etc. (12)

C) *El libro de horas y la documentación de la cita*

El libro de horas es el núcleo vital en la organización de la sala de recepción. Allí se consigna la producción en el tiempo de trabajo. Un paciente sin anotar o mal anotado trae confusión y desorganiza la labor, y otro con más o con menos tiempo del necesario para comenzar y terminar algo, trae una pérdida. (7)

El dentista debe estar siempre atento a la apropiada distribución del tiempo. Al finalizar el día, él debe conocer su labor de la próxima jornada, a fin de llenar los claros con otros pacientes que esperan asistencia, para que al día siguiente sea productiva su labor. (12)

El dentista que introduce un principio de organización aunque insuficiente, en su sala de recepción le dice al paciente: "Véngase el lunes, alrededor de las quince". Dentro de ese horario junta 3 ó 4 pacientes. Pero como los pacientes no se desviven por ir al dentista, esta forma imprecisa de dar la hora, en la práctica no da ningún resultado, por que a nuestro modo de ver el trabajo sigue desorganizado mientras el día y la hora no se den con precisión. (12)

También opinamos que nunca está bien organizada la sala si no se documenta la cita todas las veces que deba concurrir el cliente. Ese papelito que le entregamos for

maliza el compromiso entre paciente y dentista, y sin él surgen mil pretextos para no ser puntual. (12)

Este documento es una simple tarjeta, de papel o cartulina, de 6 ó 7 cms. por 4 ó 5, en el cual se anota, de conformidad con el paciente, la próxima cita, consignada a su vez en el libro de horas. (12)

D) Incorporación de la Educación Sanitaria en la práctica diaria y su distribución

En los últimos años se ha manifestado un creciente interés por los aspectos preventivos de la Odontología. Inicialmente es difícil para el dentista general estar correctamente orientado sobre prevención. Quizá la razón principal para que la prevención sea efectiva, es que el dentista mismo debe convencerse de que la prevención funciona. (13)

Probablemente éste sea para él el concepto más difícil de aceptar, ya que durante sus estudios se han sobrevalorado los aspectos reparadores de la Odontología, y seguramente la mayor parte de su tiempo profesional es empleado en reparación de dientes. (13)

De esta manera, el pelear más importante a franquear para practicar la Odontología Preventiva es un cambio en la filosofía básica. Prevención no es la compra de un aparato para aplicar fluoruros. Puede ser algo importante en la prevención de la caries, pero es en todo caso secundario a la idea de la Odontología Preventiva adoptada por el dentista mismo. (13)

El aspecto más difícil de la Odontología Preventiva es su incorporación a la rutina del consultorio. No estoy seguro de por qué esto es así, pero quizás algo de

falla radica en nuestro entrenamiento en la escuela de odontología, en gran medida orientado clínicamente, lo que no ocurre con la odontología preventiva. (4)

Se ha establecido anteriormente que muchos dentistas están ansiosos de hacer el cambio de una odontología puramente reparadora a una que considere la prevención como prioridad principal. (6)

La prevención conviene hacerla en equipo. No puede ser llevada a cabo por un solo miembro de ese equipo. Todo aquel relacionado con el cuidado del paciente, debe estar enterado de la necesidad de trabajar dentro de un marco de promoción de la salud primero en todos los procedimientos ejecutados. (6)

Todo el personal, auxiliares, secretaria, recepcionista y técnicos; deben sentir la misma confianza irradiada del dentista. Muchos higienistas, por ejemplo, son entrenados como técnicos en tartarectomía y no han tenido la oportunidad en la escuela a causa de la brevedad del curso para ver a largo plazo los efectos de los métodos preventivos. En consecuencia, conviene orientar a estos higienistas hacia las corrientes preventivas y menos técnicas. Debemos también considerar al paciente como un miembro del equipo a causa de la importancia de su cooperación. (6)

Una posible razón de que el enfoque preventivo no ha-

sido enteramente satisfactorio a la fecha, podría ser, - que los odontólogos han formulado una política de preven ción y esperado que todos los pacientes se sujeten a un patrón de aprendizaje que ya es bastante rígido. (6)

Nosotros debemos estudiar el patrón de comportamiento de cada paciente y modificar nuestros planes conforme -- cambie la relación. Por tanto, deberemos establecer apre ciaciones individuales como si cada paciente necesitara- cuidado especial, por ejemplo, aplicación de fluoruro, - control de placa, asesoría dietética de acuerdo con su - susceptibilidad al error. Además deberemos dar especial- consideración y pronóstico cuidadoso, al paciente con -- una boca en apariencia sana, pero con problemática de al gún trastorno generalizado. (6)

C O N C L U S I O N E S

CONCLUSIONES

Pienso que debemos, todos los dentistas, cuidar cada uno de los detalles, cuando estamos ante el paciente, porque se puede ser muy buen dentista; técnicamente hablando, pero ser la persona más desordenada, en cuanto al arreglo personal y del consultorio, y además dar un mal trato al paciente, que éste, se da cuenta de todo lo que pasa a su alrededor, cuando nos visita.

Con éste trabajo ponemos una base para que el dentista, ya sea, recién graduado o un dentista experimentado, se analice y tome conciencia de la necesidad tan grande, que tiene la buena atención del paciente. Perder un paciente no significa: uno, sino varios, y todo por un descuido, una desatención, falta de cortesía, una sonrisa, etc.

Es necesario, que además de cuidar nuestra actualización como dentistas, también cuidemos nuestra personalidad, que ésta se verá reflejada en diferentes formas; en la manera de expresarnos, el desempeño durante un tratamiento, la imagen que se transmite con el arreglo del consultorio, la atención que prestemos al paciente; fuera y dentro del consultorio.

Pienso que mucho depende el éxito profesional, de la manera en que distribuímos nuestro tiempo, ya que éste -

es primordial. Tener cuidado en el acomodo de pacientes - en el día, el cuidar nuestra atención sin perturbaciones que ocasionan pérdida de tiempo, el no exagerar nuestro esfuerzo diario ya que puede perturbar nuestra salud y - por consecuencia pérdida económica y de tiempo.

En la manera que cuidemos todos estos detalles dependerá el éxito profesional.

Por último, es necesario concientizarnos de la necesidad de impartir educación sanitaria, revisar y estudiar, todo acerca de ella. De nada sirve realizar un tratamiento parodontal sin una buena instrucción preventiva. Sin ésta veremos cada día fracasar nuestros tratamientos y - ello representará pérdida de tiempo, dinero y esfuerzo - empleado y por consiguiente el no llegar al éxito profesional anhelado.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

1. Batres Ledon, Edmundo, Prácticas Ergonomicas en Odontología. México, Editorial continental, 1983. pp. - 147.
2. Bertocci, Peter Antony, Psicología de la Personalidad Buenos Aires (Argentina), Editorial Paidós, 1966. - pp. 248.
3. Colfn Piana, Ricardo, "Psicología en el consultorio". en PRACTICA ODONTOLOGICA, México, Vol. 8 (6), Junio 1987. pp. 9-10.
4. De Paola, Dominick P., Odontología Preventiva. Argentina, Editorial Mundi, 1981. pp. 249.
5. Fingermann, Gregorio, Relaciones Humanas: fundamentos Psicológicos y sociales. 6a. Ed., Buenos Aires - - (Argentina), Editorial El Ateneo, 1975. pp 179.
6. Forrest, John O., Odontología Preventiva. 2a. Ed., -- México, Editorial El Manual Moderno, 1983. pp. 153
7. Friedenthal, Marcelo, Economía Dental. Buenos Aires - (Argentina), Editorial Progental, 1955. pp. 503.
8. Galle, Elliot N., "Effects of dentists' behavior on Patients' attitudes". En JOURNAL AMERICAN DENTAL ASSOCIATION, U.S., Vol- 109 (3), Septiembre 1984. pp 444-446.

9. Gore, Michael, Como Organizar su Tiempo. México, Editado por; Talleres Gráficos de la Comisión Federal de Electricidad, 1969. pp 40.
10. Hollander, Lloyd N., Práctica Dental Moderna: conceptos y procedimientos. Barcelona (España), Editorial Labor, 1969. pp. 194.
11. Katz, Simón, Odontología Preventiva en Acción. 3a. -- Ed., Buenos Aires (Argentina), Editorial Médica -- Panamericana, 1983. pp. 375
12. Méndez Rivas, José, Economía Dental: Metodología del trabajo. 3a. Ed., Buenos Aires (Argentina), Editorial Mundi, 1961. pp. 361.
13. Silverstone, León M., Odontología Preventiva. Barcelona (España), Ediciones Doyma, 1980. pp 166.
14. Terry, George R., Principios de Administración. México, Editorial Continental, 1980. pp. 699.
15. Woodall, Irene R., Odontología Preventiva. México -- D.F., Nueva Editorial Interamericana, 1983. pp. -- 560.

CITAS BIBLIOGRAFICAS

1. *Biro, M.A., Sobre: Galle, Elliot N., Effects of dentists' behavior on patients' attitudes.*
en *JOURNAL AMERICAN DENTAL ASSOCIATION, U.S., vol*
109 (3), Septiembre 1984. pp 444
2. *Carmichael, L., En: Bertocci, Peter Antony, PSICOLOGIA DE LA PERSONALIDAD. Buenos Aires (Argentina), Editorial Paidos, 1966. pp. 16*
3. *Hewson, R., Sobre: Galle, Elliot N., Effects of dentists' behavior on patients' attitudes.*
En *JOURNAL AMERICAN DENTAL ASSOCIATION, U.S., Vol*
109 (3), Septiembre 1984. pp 444
4. *Kells, Edmundo En: Méndez Rivas, José, ECONOMIA DENTAL. 3a. Ed., Buenos Aires (Argentina), Editorial Mundi, 1961. pp. 49*
5. *Marcuse, L., En: Bertocci, Peter Antony, PSICOLOGIA DE LA PERSONALIDAD. Buenos Aires (Argentina), Editorial Paidos, 1966. pp 16*
6. *McGehee, J.A., En: Friedenthal, Marcelo, ECONOMIA DENTAL. Buenos Aires (Argentina), Editorial Progen--tal, 1955. pp 262*
7. *Prince, F.E., En: Bertocci, Peter Antony, PSICOLOGIA DE LA PERSONALIDAD. Buenos Aires (Argentina), Editorial Paidos, 1966. pp. 15*

8. Rothaar, J.H., En: Katz, Simón, ODONTOLOGIA PREVENTIVA EN ACCION. 3a. Ed., Buenos Aires (Argentina), -- Editorial Médica-Panamericana, 1983. pp. 26
9. Saisar, Pedro, En: Friedenthal, Marcelo, ECONOMIA DENTAL. Buenos Aires (Argentina), Editorial Progen--tal, 1955. pp 2
10. Stern, P., En: Fingermann, Gregorio, RELACIONES HUMANAS: FUNDAMENTOS PSICOLOGICOS Y SOCIALES. 6a. Ed. Buenos Aires (Argentina), Editorial EL Ateneo, -- 1975. pp. 74
11. Warren, H.C., En: Bertocci, Peter Antony, PSICOLOGIA-DE LA PERSONALIDAD. Buenos Aires (Argentina), Edi--torial Paidós, 1966. pp 16
12. Woodworth, R.S., En: Bertocci, Peter Antony, PSICOLOGIA DE LA PERSONALIDAD. Buenos Aires (Argentina), Editorial Paidós, 1966. pp. 17