

Evaluación de dos métodos de comunicación en pacientes de ortodoncia

David GL* /Arbeláez P*/David MA*/Franco G*/Medina CX**/
Bermúdez P***/Mueses HF****

RESUMEN

Objetivo: evaluar dos métodos comunicativos (tradicional y apoyado en una herramienta multimedia comunicativa) como herramienta de comunicación frente al paciente y el acudiente en el momento de exponer el plan de tratamiento ortodóntico. **Materiales y métodos:** en un estudio cuasiexperimental, 120 pacientes fueron asignados a dos grupos. Grupo A: metodología de comunicación tradicional (comunicación verbal y no verbal a través del lenguaje, modelos, fotografías y radiografías). Grupo B: metodología de comunicación apoyada en herramienta multimedia, (comunicación verbal y no verbal solamente apoyada en la herramienta multimedia). Se evaluó la satisfacción en respuesta de dudas, claridad (organización de la información, uso de términos sencillos y claridad de la voz) y opinión sobre la información recibida. Se realizó una entrevista para evaluar la comprensión sobre temas como diagnóstico esquelético, diagnóstico dental, tratamiento, riesgos, beneficios, responsabilidades del paciente y responsabilidades del acudiente. **Resultados:** la metodología comunicativa apoyada en la herramienta multimedia fue más efectiva en las variables satisfacción, claridad y opinión, con una diferencia significativa entre los dos grupos ($p < 0.05$). En el nivel de comprensión, los indicadores diagnóstico esquelético y tratamiento a realizar no presentaron diferencias significativas en los dos grupos de estudio ($p < 0.434$; $p < 0.156$). Los indicadores comprensión del diagnóstico dental, riesgos y beneficios del tratamiento, responsabilidades de paciente/acudiente, fueron mayores para la herramienta multimedia con diferencias significantes. ($p < 0.05$). **Conclusiones:** el uso de herramientas multimedia facilita el proceso comunicativo entre el paciente y profesional.

Palabras clave: sistemas comunicativos, satisfacción del paciente, relación doctor-paciente, multimedia educativa, comunicación verbal y no verbal.

ABSTRACT

Objective: to evaluate two communication methods (traditional and supported by a multimedia communication tool) as a communication tool for the patient and the guardian at the time orthodontic treatment plan presentation. **Materials and methods:** in a quasi-experimental study, 120 patients were assigned to two groups. Group A: Traditional methods of communication (verbal and nonverbal communication through language, models, photographs and radiographs). Group B: communication methods supported by multimedia tools (verbal and nonverbal communication only supported in the multimedia tool.) Satisfaction in response to different doubts was evaluated, clarity (organization of information, using simple terms and clarity of voice) and opinion on the information received. An interview was conducted to evaluate the diagnostic understandings of issues such as skeletal diagnosis, dental diagnosis, treatment, risks, benefits, duties and responsibilities of the patient and guardian. **Results:** communicative methodology supported by the multimedia tool was more effective in the variables of satisfaction, clarity and opinion, with a significant difference between the two groups ($p < 0.05$). within comprehension levels, skeletal diagnosis and treatment indicators leave no significant differences in the two study groups ($p < 0.434$, $p < 0.156$). Dental diagnostic indicators, risks and benefits of treatment, the responsibilities of patient / guardian, were higher for the multimedia tool with significant differences. ($p < 0.05$) **Conclusions:** the use of multimedia tools facilitates the communication process between patient and professional. **Key words:** communication systems, patient satisfaction, doctor- patient relationship, educational multimedia, verbal and nonverbal communication

* Ortodoncistas del postgrado de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Colegio Odontológico. Institución Universitaria Colegios de Colombia UNICOC Sede Cali.

** Ortodoncista, docente del postgrado de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Colegio Odontológico.
Correspondencia: Claudia Ximena Medina, ximedina@hotmail.com;