

## **La entrevista médico - paciente en idioma inglés en las especialidades odontológicas**

### **The doctor-patient interview in English language in odontological specialities**

**Lic. Cecilia Venzant Fontaine,<sup>1</sup> Dra. C. Luisa Francisca Acosta Ortega,<sup>11</sup>  
Lic. María del Carmen Navarro Rodríguez<sup>1</sup> y Lic. Rider Isaac Verdecia<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Facultad de Estomatología, Universidad de Ciencias Médicas, Santiago de Cuba, Cuba.

<sup>11</sup> Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas, Santiago de Cuba, Cuba.

#### **RESUMEN**

Se realizó una investigación de desarrollo en la Facultad de Estomatología de la Universidad de Ciencias Médicas de Santiago de Cuba, durante los cursos 2012 - 2013 y 2013 - 2014, con vistas a identificar las limitaciones de estudiantes y profesionales en la realización de la entrevista médico-paciente en idioma inglés en las especialidades odontológicas. Se emplearon métodos teóricos y empíricos. Los resultados obtenidos sustentaron la elaboración de una guía didáctica con preguntas, indicaciones y orientaciones, que permite la adquisición del lenguaje específico de la profesión, con la cual se logra contribuir a la formación de la competencia comunicativa al considerar los aspectos fundamentales de esta entrevista y una mejor utilización del idioma inglés como lengua extranjera.

**Palabras clave:** guía didáctica, entrevista médico - paciente, docencia, odontología.

#### **ABSTRACT**

A development investigation was carried out in the Stomatology faculty from the Medical University from Santiago de Cuba, during the courses 2012-2013 and 2013-2014, with the aim of identifying the limitations of students and professionals during the doctor-patient interview in English language in the odontological specialities. Theoretical and empiric methods were used. The obtained results supported the implementation of a didactic guide with questions, indications and orientations, allowing the acquisition of the specific language of the profession, with which it is possible to contribute to the training for the communicative competence when considering the fundamental aspects of this interview and to a better use of the English as a foreign language.

**Key words:** didactic guide, doctor - patient interviews, teaching, odontology.

#### **INTRODUCCIÓN**

Debido al desarrollo agigantado de la ciencia, la técnica y la colaboración entre los pueblos, el estudio del idioma inglés constituye una necesidad para los profesionales de la salud, quienes necesitan desarrollar competencias que les permitan convertirse en verdaderos creadores y transformadores, para dar respuestas cada vez más pertinentes a las demandas del contexto en el ejercicio de la profesión dentro y fuera del país.<sup>1</sup> Ahora bien, en el proceso de formación de los estudiantes de estomatología se debe propiciar el aprendizaje de una buena comunicación médico – paciente, este

discurso odontológico en idioma inglés, necesariamente debe reflejar las particularidades de la profesión y los problemas profesionales.<sup>2</sup>

Una buena comunicación en la entrevista médico - paciente y/o familiares es un factor esencial, tanto para la identificación de un cuadro clínico como para el logro de un diagnóstico correcto.<sup>1</sup> De manera particular en estomatología, a los alumnos se les enseña el lenguaje específico de este tipo de entrevista en las diferentes especialidades de esta ciencia; sin embargo, en el desarrollo de estas entrevistas con los estudiantes todavía se observan algunas limitaciones para desarrollarlas teniendo en cuenta los elementos fundamentales. Por otro lado, se han identificado necesidades de aprendizaje de algunos profesionales de las diferentes especialidades de odontología, que reclaman una vía de superación relacionada con estos aspectos esenciales en contextos lingüísticos angloparlantes.

La realización de un diagnóstico fáctico permitió a los autores de esta investigación conocer la existencia de algunas manifestaciones externas:

1. Insuficiente dominio de elementos necesarios en la relación médico - paciente.
2. Limitada disponibilidad de materiales en idioma inglés con la información necesaria para poder desarrollar una entrevista médico - paciente de las especialidades odontológicas.

Desde el 2009 se ha trabajado en la Facultad de Estomatología con uno de los objetivos fundamentales de salida de las asignaturas Inglés VII y VIII en relación con la entrevista médico – paciente; sin embargo, todavía se observa la omisión de algunos elementos fundamentales en el desarrollo de esta, específicamente en las especialidades del segundo nivel de atención.

A partir de esta insuficiencia se comenzó la identificación de los elementos fundamentales que se omitían en el desarrollo de estas entrevistas, relacionados fundamentalmente con el motivo de consulta, historia de la enfermedad actual, hábitos, entre otros. A partir de la información obtenida se elaboró una guía didáctica para estudiantes y profesionales de odontología que sirve como material de consulta permanente para la adquisición del lenguaje específico utilizado en la entrevista a pacientes y familiares, como contribución, desde la asignatura Inglés, a la enseñanza de una buena clínica.

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

Se realizó una investigación de desarrollo en la Facultad de Estomatología de la Universidad de Ciencias Médicas de Santiago de Cuba durante los cursos 2012-2013 y 2013-2014, a fin de identificar las limitaciones de estudiantes y profesionales en la realización de la entrevista médico-paciente en idioma inglés en las especialidades odontológicas.

Para comprobar el estado actual del desarrollo de esta entrevista en las especialidades odontológicas se realizó la identificación de los aspectos fundamentales que se omitían en su desarrollo. Se utilizaron métodos empíricos, tales como entrevista a estudiantes y profesionales de las especialidades odontológicas, revisión documental (diccionarios,<sup>3,4</sup> revistas odontológicas,<sup>5-7</sup> libros especializados<sup>8-11</sup> artículos en la red,<sup>12</sup> revisión de documentos normativos para la formación de estomatólogos,<sup>13-15</sup> revisión de historias clínicas), visitas a las diferentes consultas de odontología, consulta a

profesionales que se encontraban de misión en países de habla inglesa y aquellos con necesidades de aprendizaje identificadas.

Se aplicó una encuesta a 132 estudiantes de 4to año de la carrera de estomatología para evaluar el desarrollo de la entrevista médico - paciente en las diferentes especialidades odontológicas durante las clases. En entrevistas realizadas a 25 profesionales de la citada especialidad se identificaron sus necesidades de aprendizaje y se tuvieron en cuenta los siguientes indicadores:

- Interés por recibir superación especializada con relación a la entrevista médico - paciente.
- Necesidad de aprendizaje acerca del tema relacionado con tareas de la profesión en espacios angloparlantes.
- Disponibilidad de materiales didácticos relacionados con la entrevista médico - paciente.

Para la elaboración de la guía se tuvieron en cuenta los resultados de los métodos aplicados: empíricos y teóricos (análisis - síntesis e inducción/deducción).

## **PRINCIPALES RESULTADOS**

Las encuestas y entrevistas realizadas, así como las observaciones a las actividades docentes evidenciaron la necesidad de elaborar una guía didáctica para la realización de la entrevista médico - paciente en las especialidades odontológicas. Más de 90 % de los encuestados y el total de profesionales entrevistados corroboraron la ausencia de elementos fundamentales para el buen desarrollo de la clínica en odontología, lo cual demuestra la necesidad de la implementación de esta guía.

Teniendo en cuenta los elementos anteriores se elaboró una guía didáctica para el desarrollo de la entrevista médico - paciente con preguntas, indicaciones y orientaciones para las diferentes especialidades odontológicas en los niveles primario y secundario. Esta guía lleva al estudiante/profesional por cada parte de la historia clínica en las especialidades odontológicas, además se ofrece un cuadro con orientaciones didácticas para elaborar preguntas en idioma inglés en los diferentes tiempos verbales.

Con la implementación de esta guía se logra contribuir a la formación de la competencia comunicativa de los estudiantes en el pregrado, al considerar los aspectos fundamentales de la entrevista médico - paciente, lo cual posibilita una mejor utilización del idioma inglés como lengua extranjera en el ejercicio de la profesión. Asimismo, constituye un material de apoyo a la docencia y puede ser utilizado tanto en pregrado como en posgrado.

A continuación se muestran algunos ejemplos de esta guía:

## **GENERAL COMPREHENSIVE DENTISTRY**

La historia clínica en Servicios Básicos es la guía para identificar los problemas de salud del paciente y se completa con el intercambio médico-paciente. En el intercambio con el paciente se obtiene información acerca de:

- Patient´s data

Posibles preguntas:

- What´s your name?
- When were you born? / How old are you?
- What´s your address?

- Chief complaint

Posibles preguntas:

- What´s the problem?
- What´s brought you along today?
- What seems to be the problem?

- History of the present illness:

La historia natural de la enfermedad incluye:

Inception / Onset of the disease

Posibles preguntas:

- When did you first notice this?
- When did the pain start?

- Location

- Where does it hurt?
- Show me where the problem is, please.

- Duration

- Does the pain last long?
- How long does it last?

- Periodontics

Al llenar la historia clínica de atención primaria en Periodoncia, en el interrogatorio se recogen los datos de interés que aporta el paciente en las diferentes partes de la historia clínica.

Age: In this specialty the age is important because some periodontal affection are related to the age. Chronic gingivitis, juvenile periodontitis, begins in childhood and adolescence.

Posibles preguntas:

- How old are you?
- What´s your age?

Other forms of periodontitis appear in young adults and elderly.

- Sexo: It has not been demonstrated that periodontal disease is more prevalent in a sex than in another.

- Occupation: It is important to know those individuals that use their teeth as auxilliary work instruments (shoe maker, hairdresser, circus artist, and electrician). Also those

that according to their jobs are in contact with toxic substances such as: Mercury, bismuth and arsenic.

Posibles preguntas:

- Where do you work?
- What´s your job?
- What do you do for a living?
- Do you work with toxic substances?

- En historia de la enfermedad actual se recogen:

The most common symptoms of periodontal disease:  
Gingival bleeding, inflammation, tooth mobility.

Posibles preguntas:

- Do your gums bleed? /Do you have bleeding?
- When did you first notice this? How long ago did you notice the bleeding?
- What makes your gums bleed? (spontaneous, caused by something, brushing, flossing, eating, sucking)
- Is the bleeding spontaneous? (caused by something/brushing/ flossing/ eating/ sucking).
- How often does the bleeding occur? Do your gums bleed when you brush/floss? Do your gums bleed while brushing/ flossing/eating/sucking?
- What´s the bleeding like? (Mild, moderate or severe)
- Have you ever had "gum boils"?
- Do you have bleeding gums, bad taste or bad breath/mouth odor?

Si el paciente ha recibido tratamiento por enfermedad periodontal anteriormente:

Posibles preguntas:

- Have you received any previous treatment for the bleeding?
- Have you been performed scaling?
- Have your teeth been cleaned?

- Prosthodontics

Cuando el paciente concluye la atención estomatológica de otras especialidades es que acude al Departamento de prótesis.

A la hora de confeccionar la historia de rehabilitación protésica en odontología en el interrogatorio se tienen en cuenta aspectos como:

1. Datos personales/Personal (name, family name, age, race, marital status, occupation, address, telephone number)
2. Motivo de consulta

El motivo de consulta es la razón por la cual el paciente busca tratamiento, por ejemplo, dificultades masticatorias, problemas estéticos, deformación, molestias y dolor.

En prótesis es importante comenzar con preguntas que propicien la conversación, para lograr que el paciente se exteriorice, antes es necesario escucharlo y saber para qué viene.

Posibles preguntas:

- What can I do for you?
- What´s the problem?
- Why have you come to visit us?
- Why do come to this specialty?

Estas preguntas deben realizarse con habilidad, prudencia y acierto, para lograr un clima de confianza; el interrogatorio debe ser dirigido con respeto, educación y delicadeza para que el paciente diga lo que necesita del especialista, y con todos los datos obtenidos realizar un correcto diagnóstico.

3. Antecedentes o historia del estado actual, en esta parte se recoge:

- Causa de la pérdida de los dientes
- How did you loose your teeth?
- Can you tell us how you lost your teeth/ that tooth?

- Hábitos

- Do you smoke?
- Do you smoke a pipe?
- Do you chew tobacco?
- Do you chew grains?
- Do you cut threads with your teeth?

## **ENTREVISTA MÉDICO-PACIENTE**

El método clínico, surgido en la antigua Grecia con la Escuela Hipocrática de Medicina, dicta un camino a seguir cuando de asistir a un enfermo se trata, en el cual la clínica tiene un lugar protagónico en la búsqueda del diagnóstico médico. Los componentes fundamentales son: relación médico-paciente, interrogatorio, examen físico y la historia clínica, los cuales constituyen herramientas importantes en la recogida de datos.<sup>16</sup>

La relación médico - paciente constituye el aspecto más sensible y humano de la medicina, así como uno de los binomios de relaciones humanas más complejos. La comunicación entre el médico y el paciente se establece de forma verbal y utiliza la entrevista como herramienta.<sup>16</sup>

Al respecto, la entrevista es fundamental para obtener una anamnesis fidedigna y establecer una relación médico-paciente sólida, perdurable y productiva. La habilidad para conducirla debe aprenderse y perfeccionarse mediante el estudio, la práctica y la autoobservación. Una entrevista tiene valor terapéutico cuando el paciente encuentra en el médico capacidades de respeto, interés, autenticidad y conexión.<sup>17</sup>

Por otro lado, el método clínico no es más que el método científico aplicado al trabajo con los pacientes en la búsqueda de información básica. Se refiere específicamente al interrogatorio y al examen físico del afectado, es decir, a la historia clínica donde debe recogerse toda la información detallada.

Como es sabido, solo por el interrogatorio se puede llegar a 60–70 % de los diagnósticos; si se añade el examen físico, la certeza puede subir a 80 % y si las diversas técnicas confirman lo anterior puede elevarse hasta 95 %; por tanto, un diagnóstico integral debe ser realizado por el médico con todos los elementos de juicio que requiere.<sup>15</sup>

En la enseñanza del inglés con fines específicos en la carrera de estomatología, la entrevista médico - paciente forma parte de las habilidades comunicativas a desarrollar; sin embargo, todavía se observa la omisión de algunos elementos fundamentales en su desarrollo, específicamente en especialidades del segundo nivel de atención.

Se trabaja en el cuarto año de estomatología para lograr la competencia comunicativa que reconoce el aspecto psicológico a partir de la participación activa del estudiante en su aprendizaje. Para alcanzar una actuación cognoscitiva pertinente, el personal docente debe dirigir el proceso de enseñanza-aprendizaje desde su organización didáctica, teniendo en cuenta los modos de actuación del profesional para la utilización del método clinicoepidemiológico, así como la atención integral a la salud bucal.<sup>18</sup>

En el proceso de formación de los estudiantes de estomatología se debe propiciar el aprendizaje de una buena comunicación médico-paciente y este discurso odontológico en el idioma inglés necesariamente debe reflejar tanto las particularidades de la profesión como los problemas profesionales. Esta comunicación médico - paciente y/o familiar es un factor esencial para la identificación de un cuadro clínico y el logro de un diagnóstico correcto.

La guía didáctica que se propone contribuye a perfeccionar el desarrollo de la competencia comunicativa en la esfera socioprofesional de estudiantes y profesionales interesados, al dominar el léxico relacionado con la entrevista; además, es una opción muy eficaz que los prepara para la comunicación en espacios angloparlantes. Se han realizado aportes en algunas especialidades de forma aislada<sup>12</sup> pero no incluyen de manera integral las especificidades de las diferentes especialidades odontológicas, lo cual constituye un instrumento de gran utilidad en las manos de estudiantes y profesionales.

## **CONCLUSIONES**

La guía elaborada para el desarrollo de la entrevista médico-paciente y/o familiar, a partir de la identificación de los elementos necesarios que participan en la relación de los primeros, constituye un factor esencial tanto para la identificación de un cuadro clínico como para el logro de un diagnóstico correcto. Este instrumento incluye preguntas, indicaciones y orientaciones relacionadas con la entrevista médico - paciente de las diferentes especialidades odontológicas, lo cual contribuye a la formación de la competencia comunicativa de los estudiantes y posibilita una mejor utilización del idioma inglés como lengua extranjera en el ejercicio de la profesión.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Ilizástigui Dupuy F, Rodríguez Rivera L. Método clínico. En: Nasiff Hadad A, Rodríguez Silva H, Moreno Rodríguez MA. Práctica clínica. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2010.

2. Acosta Ortega LF, Venzant Fontaine C, Texidor Pellón R. Inside Dentistry. A Comprehensive Course of English for Specific Purposes. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2008.
3. Critchley M. Butterworths medical dictionary. 2 ed. La Habana: Editorial Científico-Técnica; 1978.
4. Gran Diccionario Oxford. 3ed. Editorial: Oxford University Press; 2003.
5. Bonifait L, Chandad F, Grenier D. Probiotics for Oral Health: Myth or Reality? JCDA. 2009 [citado 8 Jul 2015]; 75(8). Disponible en: <https://www.cda-adc.ca/jcda/vol-75/issue-8/585.pdf>
6. Highfield J. Diagnosis and classification of periodontal disease. Australian Dental Journal. 2009; 54 (Suppl s1): S11–S26.
7. Michigan. Bureau of Health Care Services. Periodontics Examination Brochure. [citado 8 Jul 2015]. Disponible en: [http://www.michigan.gov/documents/lara/2015\\_Perio\\_Brochure-April\\_30\\_deadline\\_2\\_484751\\_7.pdf](http://www.michigan.gov/documents/lara/2015_Perio_Brochure-April_30_deadline_2_484751_7.pdf)
8. Cohen Bertran I. Fundamentos Científicos de Odontología. Barcelona: Salvat editores; 1981.
9. Garrigó Andreu MI, Díaz Solórzano D. Guías Prácticas de Estomatología. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2003. p. 23-127.
10. Cohen S, Hargreaves M. Pathways of the pulp. 9th. St Louis: Elsevier Mosby; 2008.
11. González Naya G, Montero del Castillo ME. Estomatología General Integral. La Habana: Editorial Ciencias Médicas [citado 8 Jul 2015]; 2013. Disponible en: <http://gsdl.bvs.sld.cu/cgi-bin/library?e=d-00000-00---off-0estomato--00-0----0-10-0---0---0direct-10---4-----0-0l--11-11-50---20-about---00-0-1-00-0-0-11-1-00-00&a=d&c=estomato&cl=CL1&d=HASH01d527521f8cc3e820bb145a.2>
12. Cuan Corrales M, Milpt Cala J, Urra Torres K, Gavira Agramonte JA. Historia clínica de Ortodoncia en la clase de inglés con fines específicos. Humanidades Médicas. 2012 [citado 8 Jul 2015]; 1(1). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v12n1/hmc07112.pdf>
13. Seguí Ulloa A, Barciela González MC, Valdivié Provenza JR, Grau León IB. Perfeccionamiento del plan de estudio de la especialidad de Estomatología General Integral. Rev Cubana Educ Med Sup. 2014 [citado 8 Jul 2015]; 28(2). Disponible en: <http://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/272/166>
14. Suárez Rosas L. La enseñanza de la salud pública en la carrera de estomatología en Cuba. Rev Cubana Sal Púb. 2004 [citado 8 Jul 2015]; 30(2). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430211>
15. Ilizástiguir Dupuy F, Rodríguez Rivera L. El método clínico. MediSur. 2010 [citado 6 Jun 2015]; 8(5). Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/1311/6069>



16. Cruz Hernández J, Hernández García P, Dueñas Gobel N, Salvato Dueñas A. Importancia del Método Clínico. Rev Cubana Sal Púb. 2012 [citado 6 Jun 2015]; 38(3). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol38\\_3\\_12/spu09312.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol38_3_12/spu09312.htm)
17. Sánchez Arrastía D, Contreras Olivé Y. La relación médico-paciente y su importancia en la práctica médica. Rev Cubana Med Mil. 2014 [citado 6 Jun 2015]; 43(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572014000400011&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572014000400011&script=sci_arttext)
18. Acosta Ortega LF. La competencia comunicativa en el proceso de enseñanza aprendizaje del Inglés con fines específicos en la carrera de estomatología [tesis doctoral]. 2011 [citado 6 Jun 2015]. Disponible en: [http://tesis.repo.sld.cu/418/2/Luisa\\_F.\\_Acosta\\_Ortega.pdf](http://tesis.repo.sld.cu/418/2/Luisa_F._Acosta_Ortega.pdf)

Recibido: 15 de junio de 2015.

Aprobado: 3 de agosto de 2015.

*Cecilia Venzant Fontaine*. Facultad de Estomatología, esquina Plácido s/n, Santiago de Cuba, Cuba. Correo electrónico: [cvenzant@medired.scu.sld.cu](mailto:cvenzant@medired.scu.sld.cu)