Автор: Катерина
20.01.2012 11:03 - Обновлено 25.02.2014 14:28

Все стоматологические практики объединяет стремление к успеху. Успех складывается из многих элементов, таких как привлечение новых пациентов, способность диагностировать их состояние и донести до сознания пациента его проблемы, предложив ему оптимальный план лечения, который он может купить.

Основными элементами техники общения, направленной на успешное завершение презентации оптимального лечения и получение согласия пациента на его проведение, и оплату является процесс, состоящий из последовательных элементов, органически связанных между собой. Этими элементами являются:

· Контакт — установить связь с пациентом

· Интервью — распознать нужды и желания пациента

· Презентация — описать и разъяснить предлагаемое лечение, продемонстрировав его значение и преимущества

· Обоснование — показать, что предлагаемое лечение улучшит здоровье и внешний вид

· Переговоры — устранить моменты, мешающие пациенту придти к решению и принять ваши рекомендации

· Закрытие — помощь пациенту в принятии окончательного решения и получение от него согласия на лечение

Успешные практики отличает один существенный элемент: они фокусируют свое внимание на пациенте, т.е. не на выполнение плана, не на возможности максимального заработка, а на поисках наилучшего пути удовлетворения нужд пациента, его желаний и возможностей. Контакт, интервью и презентация важны для успеха. Достигнуть этого нельзя без тщательного обследования, дающего возможность осознать реальные нужды и предложить наиболее эффективный план полного и всеобъемлющего лечения.

Это может заключаться в полной реконструкции или в регулярной поддерживающей терапии в зависимости от нужд пациента. Предложив вашему пациенту выбор между заботой об одном зубе (как это часто бывает при "кризисных" ситуациях с пациентами, которых вы видите, "когда болит") и полной заботой, вы отделили себя от всех его предыдущих дантистов, ориентированных на решение одной явной проблемы. Схема "жалоба-действие" очень редко устанавливает доверительные и долговременные взаимоотношения с пациентом, без которых не может быть здоровой и прибыльной практики. Это, скорее, напоминает работу водопроводчика.

Трудно себе представить эффективную заботу о здоровье пациента, если диагностика недостаточна или отсутствует вообще. Установив контакт с пациентом, направленного на создание доверия в начальной стадии общения и распознать реальные нужды и желания пациента можно только при тщательной клинической и рентгенологической диагностике. Самым важным инструментом диагностики для нас является рентген.

Возможность показать пациенту чётко видимый межпроксимальный кариес или периапикальный абсцесс на экране портативного компьютера, удобно расположенного рядом с ним, продаёт быстрее лечение, в котором пациент нуждается быстрее, чем консилиум из десяти профессоров вместе взятых. Это помогает в совместном диагностике, когда вы можете показать на экране то, что не видно во рту и объяснить элементарные понятия.

Многие годы я пользуюсь цифровой системой Dexis. Изображения на экране великолепные, значительно лучше, чем у всех других систем. Его сенсор универсален по размеру и не требует дополнительных сенсоров, как в других системах. Он хорош, как для детей, так и для взрослых и необычайно комфортабелен для пациента. Его программное обеспечение очень просто и позволяет научиться делать полную внутриротовую серию в течение 5-7 минут.

Что определяет качество цифровой системы. Прежде всего, это разрешающая способность и качество изображения в целом. Как часто вы смотрите на внутри ротовой рентгеновский пленочный снимок и не различаете деталей в полной степени позволяющих вам придти к определённому заключению? Сколько раз ваш пациент приходит к вам с сюрпризом как результат пропущенного банального кариеса или пропущенной потери кости вокруг импланта на ранней стадии, когда ситуацию можно исправить? Добавьте к этому частые неполадки в работе проявочной машины, из которой нужно выуживать слипшиеся и не годные к употреблению снимки, и это представит наш типичный рабочий день.

Недодиагностика, обычно связанная с качеством изображения, происходит потому, что качество привычного рентгеновского снимка зависит от многих факторов: качество и чувствительность плёнки, температура и свежесть проявителя и закрепителя, точность во времени проявления и т.д. Пытаясь сопоставить обычное изображение с компьютерным, можно ориентировочно сказать, что идеальная внутриротовая рентгенограмма имеет разрешающую способность, которая позволяет увидеть 14 парных линий на 1 мм. Такое великолепное качество достижимо крайне редко. Обычное качество имеющихся цифровых рентгенографических устройства не превышает 10-11 парных линий. Представьте себе, что DEXIS даёт разрешающую способность в 12.5 парных линий, превосходящую все имеющиеся системы. Только DEXIS даёт возможность различить тончайшие детали различия в плотности полутонов, выявляя раннюю периапикальную патологию или вторичный кариес. Кроме того, набор встроенных алгоритмов, которые позволяют манипулировать изображением для лучшей диагностики.

Тщательное сравнение с имеющимися на рынке аналогичными устройствами, покажет, что качество изображения у них гораздо хуже, чем у Dexis. Полученные изображения требуют дополнительной работы, связанной с введением их в память, мануального передвижения в намеченное место в полной серии, невозможность обзора всех снимков в полной серии на экране, сложность программы, требующей специальной компьютерной подготовки, недостоверность линейных размеров при измерении рабочей длины корневого канала, датчик для получения изображения, соответствующего стандартному размеру №2 рентгеновской плёнки слишком громоздкий, а меньший датчик даёт только частичный обзор и требует большего, чем обычно количества снимков, сводя на нет преимущества снижения радиации при экспозиции, необходимость промежуточных манипуляций для воспроизведения изображения на экране монитора, слишком медленное его появление, попытки некоторых компаний следовать портативности DEXIS.а и использовать laptop оставляют желать лучшего. Если у вас возникнет необходимость проконсультировать пациента с вашим коллегой, ему можно отправить изображение либо по электронной почте, либо на дискетке, и он может без усилий раскрыть изображение на своём компьютере, даже если у него нет DEXIS, потому что небольшая программка — раскрыватель изображения будет автоматически

подсоединена к посылаемому файлу. Распечатка рентгенограммы DEXIS на глянцевой бумаге, пожалуй, превосходит по качеству нашу привычную рентгенограмму.

Эффективным использованием этих высоких технологий будет соучастие пациента в диагностике, когда вы демонстрируете ему выявленные дефекты и задаёте вопросы, приводящие его к принятию лечения. Видео программа позволит вам распечатать изображение и вручить его пациенту (для домашнего консилиума), не принявшего решения в день визита. Или распечатать бок о бок его "до и после" фото, демонстрирующих ваше мастерство. Это обеспечит приток новых пациентов, с которыми поделились информацией. Обязательно впишите на фотографии название вашей практики и телефон. Такая тактика гораздо более эффективна, чем развешивание плакатов по городу, убеждая "трусов" в вашей "безболезненности".

Общие врачи и хирурги давно применяют эту технологию, впервые позволяющую врачу и пациенту вместе увидеть проблему. Времена, когда врач рисует объяснения на бумаге, уходят в прошлое. Человеческая натура такова, что мы меньше обращаем внимание на то, что мы видим в зеркале каждый день, чем на то, что мы видим на картинке или на экране монитора. Это драматически улучшает наши способности к общению с пациентом.

После того как вы установили контакт с пациентом и провели интервью, проведите полный осмотр пациента, получив все рентгенограммы и нужные видео изображения.

Представьте пациенту ваши находки, но используйте технологию и для образования вашего пациента. Пациент, лучше разбирающийся в проблеме, будет более признателен вашему выбору лечения. Сравнивайте изображение здоровых тканей и поражённых, ознакомьте его с элементами: кость, пломбы, корневые каналы, здоровая эмаль, здоровые мягкие ткани, периодонтальное зондирование в здоровой и поражённой области. Покажите ему его до и после результаты, показывайте ему этапы лечения по мере их прогресса, качественно выполненные реставрации других пациентов, начальный кариес, сколы и тонкие трещины. Я не очень большой апологет программ, позволяющих манипулировать изображением и демонстрирующих возможные изменения. На мой взгляд, это требует слишком много времени, а главное, вводит пациента в смущение. Пациент не вполне осознаёт разницу между воображаемым и реальным. Демонстрируемые изменения принимаются за копию будущего вида, что в реальности, конечно, не будет совпадать, что может привести к конфликту.

Сохранение диагностического изображения имеет существенное значение с юридической точки зрения, а поэтому хорошо взять за правило дублировать информацию на каком-нибудь простом back up устройстве. DEXIS к тому же позволяет сканировать все прошлые пленочные рентгенограммы и сохранять их в компьютере. Я был очень удивлён тому, что многие врачистоматологи в России отдают рентгенограммы и прочие атрибуты истории болезни на руки пациенту. Во-первых, непонятно зачем, и что пациент этим должен делать, если только не предполагается, что он уже "обслужен" и теперь может идти к другому врачу. Во-вторых, рутинно передавать пациенту на руки оригинальную начальную информацию значит подвергать себя неоправданно высокому юридическому риску, так как доказать истоки будет невозможно. Можно выдать копии рентгенограмм, сохранив оригиналы на компьютере. В тоже время ничто не заменит мастерства вашего профессионального общения. Простые разъяснения не требуют больших усилий. Предположения тех, кто покупает учебные программы для пациентов, показывающих, что такое канал и как делается имплант, что это продает ваши услуги в корне неверно. Пациент доверяет вашему суждению, а, главное, он хочет видеть не, сколько вы знаете и умеете, а сколько вы заботитесь о нем. Современная цифровая видео и рентгенография — прекрасное дополнение к вашему мастерству коммуникации, увеличивая продуктивность и улучшая доверие пациентов к вашим рекомендациям. Но это уже другой разговор и другая тема.