

NARRATIVE MEDICINE IN DENTISTRY – AN EMPATHIC APPROACH OF THE PATIENT

Alexandru-Ioan Bădescu

**PhD Student, National University of Science and Technology „Politehnica” Bucharest,
University Center of Pitești**

Abstract: Narrative medicine plays a vital role in medical practice and emphasizes integrating the stories of patients in the process of diagnosis and treatment. In Romania, this concept is starting to be in trend, being increasingly recognized as a related method in improving the doctor-patient relationship and the quality of care. The article explores the implementation of narrative medicine in the dental field, highlighting the benefits of an approach based on active listening to the patient's experience. Patients have different feelings, so medical staff should show care and empathy during the interaction. At the same time, the importance of training doctors in narrative communication skills and the potential impact of this concept on patient care, promoting a more empathic and personalized approach to treatment, is highlighted. Thus, the article highlights the fact that narrative medicine has a significant potential to transform relationships in the medical system and, implicitly, to improve patient experience.

Key words: narrative medicine, empathy, doctor-patient relationship, story, competence

1. Introducere

Medicina narativă este o abordare relativ nouă în domeniul îngrijirii dentare, care pune accent pe importanța poveștilor pacienților și pe modul în care acestea influențează experiența lor în cadrul tratamentelor stomatologice. Similar cu medicina narativă în alte domenii ale sănătății, în stomatologie aceasta se bazează pe ideea că fiecare pacient are o poveste unică și poate ajuta medicul stomatolog să înțeleagă mai bine contextul personal, emoțional și social al acestuia, în vederea tratamentelor personalizate ale afecțiunilor dentare.

Ca și în alte domenii, conexiunea dintre personalul medical și pacient se realizează înainte de toate prin comunicare și abia apoi se pun în balanță experiența și competențele profesionale. Orice consultație stomatologică începe cu primul pas – care poate fi atribuit conceptului de medicină narativă – deoarece povestea pacientului este cheia ce poate deschide poarta către o colaborare sănătoasă între medic și pacient.

În stomatologie, medicina narativă presupune ca medicul dentist să asculte nu doar simptomele și istoricul medical al pacientului, dar și preocupările, fricile și așteptările acestuia. De exemplu, un pacient care se teme de dentist din cauza unor experiențe anterioare dureroase ar putea avea o reacție emoțională diferită față de un alt pacient care nu are această teamă. Ascultând povestea pacientului, stomatologul poate adapta tratamentul pentru a-l face mai confortabil și mai puțin stresat în legătură cu consultația. (Charon, 2006).

Medicina narativă stă la baza unei relații de încredere și empatie între medic și pacient.

În cadrul unei vizite la dentist, pacienții pot fi anxioși sau pot avea diverse temeri legate de proceduri, durere sau rezultate. Așadar, stomatologul care înțelege și respectă povestea pacientului poate contribui la reducerea temerilor și la creșterea cooperării pacientului (Tannenbaum, 2016).

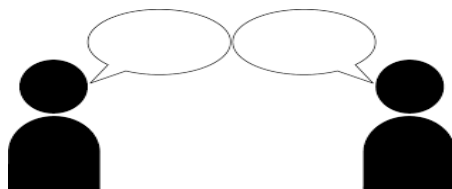


Figura 1 - Comunicarea narativă

Huntington și Kuhn afirmă că incapacitatea de a arăta compasiune pacienților, mai ales atunci când se comunică un diagnostic dificil, va fi percepută ca o aroganță. Un cerc vicios de comunicare medic-pacient este stabilit atunci când rezultatele testelor eșuate sau rezultate nedorite sunt comunicate pacientului fără a lua în considerare sentimentele sale. În anumite situații, pacienții vor trece printr-o gamă completă de emoții și sentimente, în special pe partea negativă, arată studiul. Confruntându-se cu un pacient care își exprimă furia sau frustrarea, un medic fără competență sau cu un nivel scăzut de empatie va reacționa instantaneu prin închiderea tuturor canalelor de comunicare și va ajunge să-și evite pacientul, fiind defensiv, gest care în cele din urmă va fi interpretat ca aroganță și atitudine neplăcută de către pacientul însuși. Astfel se ajunge într-un ciclu deficitar de comunicare, în care nici medicul, nici pacientul nu sunt capabili să gestioneze narațiunea și emoțiile. Așadar, Huntington și Kuhn (2003) recomandă medicilor un plan de acțiune pentru a comunica rezultatele nedorite și subliniază importanța comunicării neîntrerupte. Acest plan de acțiune se va baza pe următoarele puncte de cotitură: recunoașteți frustrarea pacientului și posibilă frică, recunoașteți propriile sentimente de dezamăgire și anxietate, nu intrați în panică și păstrați deschise liniile de comunicare, exprimați regretul că rezultatul advers a avut loc, dar evitați să găsiți vina sau să blamați pe alții, explicați ce s-a întâmplat și planul de acțiune propus în termeni pe care pacientul îi poate înțelege. (Huntington și Kuhn, 2003)

”In any situation, good physician-patient communication is the mainstay of a therapeutic, mutually respectful, and trusting relationship. The advice of treating each patient as you would want a close family member treated will give a physician all the guidance needed.” (Huntington and Kuhn, 2003)

2. Material și metodă

În cele ce urmează, am ales să mă raportez la cartea "*Narrative Medicine: Honoring the Stories of Illness*" a Ritei Charon – o lucrare de referință pentru primii pași ai medicinei narative, ce a fost publicată în anul 2006, dar și la articole primare referitoare la acest concept. Totodată, anumite aspecte ilustrate în această lucrare, au fost identificate prin metoda observării directe și în cabinetul medical propriu, din Pitești, județul Argeș, în cadrul consultațiilor și a interacțiunii dintre medic și pacienți.

Rita Charon este o figură reprezentativă în acest domeniu, fiind cunoscută pentru contribuțiile sale semnificative la integrarea poveștilor pacientului în practica medicală. Cartea se dovedește a fi o lucrare esențială, care explorează importanța poveștilor pacienților și cum acestea pot îmbunătăți relația medic-pacient și, implicit, îngrijirea medicală. Charon aduce în prim plan importanța ascultării poveștilor pacientului, argumentând că fiecare are o experiență unică a bolii, iar înțelegerea acesteia poate ajuta medicii să ofere o îngrijire mai empatică și personalizată. Un exemplu de ascultare activă constă în parafrizarea sau repetarea de către medic sau asistentă a unor cuvinte pe care pacientul le-a folosit în descrierea simptomelor

sale – această tehnică îi va confirma pacientului că personalul care urmează să îl trateze a recepționat și a procesat mesajul său.

În plus, Rita Charon argumentează că medicina narativă este un proces interdisciplinar care implică nu doar medicii, ci și alți profesioniști din domeniul sănătății, cum ar fi asistenții sociali și consilierii, în scopul de a oferi o abordare holistică pacientului. (Charon, 2006)

3. Discuții

Înainte de toate, am constatat că prin înțelegerea **poveștilor pacienților**, medicii stomatologi pot contribui la crearea unui mediu mai relaxant și mai confortabil pentru pacienți, adaptând tratamentele și comunicarea la nevoile lor specifice. De exemplu, pentru pacienții care au avut experiențe traumatizante anterioare cu dentistul, medicul poate discuta deschis despre aceste temeri și poate explica detaliile procedurii într-un mod calm și clar, reducând astfel teama și stresul (Greenhalgh, Hurwitz, 1999).

Totodată, Rita Charon în "*Narrative Medicine: Honoring the Stories of Illness*" susține că medicii trebuie să fie capabili să asculte și să răspundă la aceste povești pentru a construi o relație de încredere cu pacientul și pune accent pe comunicarea deschisă și pe importanța înțelegerii contextului emoțional și social al pacientului, nu doar al simptomelor fizice. Medicul nu trebuie doar să trateze boala, ci să înțeleagă și contextul personal al pacientului, deoarece acest lucru poate oferi informații esențiale despre evoluția bolii și tratamentele cele mai potrivite. Autoarea promovează totodată reflecția ca parte din practica medicală, încurajând medicii să își analizeze propriile răspunsuri emoționale la poveștile pacienților pentru a îmbunătăți calitatea îngrijirii.

Nu este de neglijat faptul că medicina narativă poate fi utilizată și pentru *educația pacientului*, ajutându-l să înțeleagă mai bine situația sa dentară. De exemplu, un medic stomatolog poate ajuta pacientul să înțeleagă legătura dintre igiena orală și sănătatea generală prin povești relevante despre cum afecțiunile dentare pot afecta alte aspecte ale sănătății (precum problemele cardiace). Acest tip de educație poate spori motivația pacientului de a urma recomandările de tratament și de a îmbunătăți igiena orală pe termen lung.

Pe de altă parte, Bird și Cohen-Cole în "The Three Function Model of the Medical Interview" menționează că există multiple dovezi care relevă o lipsă a abilităților de comunicare medic-pacient. Informațiile pe care pacientul le primește sunt adesea inutile sau incomplete. În plus, pacientul este întrerupt la scurt timp după 12-18 secunde de discurs, care se termină într-o colecție deficitară de informații medicale. Întrucât discursul pacientului este adesea întrerupt, medicii nu reușesc să recunoască problemele psiho-sociale. Bird și Cohen-Cole reliefează în studiul lor că medicii par să nu transmită informații clare pacienților lor, referitoare la modul în care aceștia vor trebui să respecte planul de tratament (Bird, Cohen-Cole, 1990). Ca o soluție la această situație, Rita Charon ilustrează necesitatea introducerii *Medicinei Narrative ca disciplină academică în școlile cu profil medical*, astfel încât abilitățile de comunicare să poată fi predate studenților mediciniști. Competența narativă este considerată ca fiind setul de abilități necesare pentru a recunoaște, absorbi, interpreta și a fi mișcat de poveștile pe care medicul le aude sau citește. (Charon, 2006)

Ca și precizare, și în România a fost introdusă această disciplină ca și opțional în cadrul Facultății de Medicină din cadrul UMF "Carol Davila" București începând din acest an universitar și se dorește preluarea acestui model și în celelalte centre.

4. Aplicabilitatea medicinei narative în Stomatologie

Pe baza aspectelor observate, voi evoca exemple folosite în practica stomatologică cotidiană, care pun în lumină conceptul de medicină narativă și care stabilesc o relație bazată pe comunicare și încredere între personalul medical și pacienți, în calitate de beneficiari ai clinicii dentare.

Un prim exemplu, un pacient care are o teamă puternică de tratamentele stomatologice, poate împărtăși cu stomatologul poveștile despre experiențele sale trecute de la alte vizite la dentist. Medicul poate folosi aceste informații pentru a personaliza tratamentele și pentru a crea un plan care să țină cont de temerile și nevoile pacientului. De exemplu, poate alege să utilizeze anestezie locală suplimentară sau tehnici de distragere a atenției pentru a ajuta pacientul să se simtă mai confortabil în timpul tratamentului (Linton, 2015).

Dacă pacientul este inițial reticent în a se deschide în fața medicului, acesta din urmă poate apela la o abordare prin care să denote grijă și empatie și totodată să invite spre dialog.

Exemplu: ”Înțeleg că aveți anumite temeri în legătură cu tratamentul cariilor și este normal să fie așa”. Pentru a **încuraja pacienții să inițieze o narațiune**, legată de experiența lor și simptomele pe care le au, se preferă utilizarea întrebărilor deschise ”Puteți să îmi povestiți mai multe despre când au apărut primele semne și cum v-a afectat asta activitatea? Vă asigur că vă ascult cu atenție și interes pentru a îmi face o imagine de ansamblu”. Comunicarea stă la baza formării unei echipe pe termen lung între cele două părți implicate.



Figura 2 – Importanța echipei medic-pacient

Mai mult decât atât, în stomatologia pediatrică, medicina narativă poate juca un rol esențial în a ajuta copiii să își depășească teama de dentist. Prin intermediul poveștilor sau jocurilor, stomatologul poate ajuta copilul să înțeleagă procesul stomatologic și să îl perceapă ca pe o experiență mai puțin înfricoșătoare. Prin analogie, instrumentele folosite pot fi asociate cu anumite personaje pe care micul pacient le cunoaște – cum ar fi turbina sau piesa folosită pentru îndepărtarea cariilor poate fi asemănată cu o ”albinuță”, iar aspiratorul de unică folosință folosit pentru îndepărtarea salivei în timpul tratamentelor poate fi asociat ca fiind ”Setilă” – aceste analogii sporind confortul copilului, mai ales în cazul micuților pacienți cu anxietate crescută sau care au avut experiențe neplăcute anterior la medic. Stomatologul poate, de asemenea, să discute cu părinții pentru a înțelege mai bine temerile celui mic și pentru a adapta tratamentele în consecință.

Și în ceea ce îi privește pe **pacienții cu boli dentare cronice** (precum boala parodontală), aceștia pot avea o **poveste complexă** despre cum patologia menționată le afectează viața de zi cu zi. Ascultând aceste povești, stomatologul poate oferi nu doar tratament de specialitate, dar și suport emoțional, contribuind astfel la o experiență mai pozitivă în cadrul tratamentului. Medicul poate apela la invocarea experienței comune pentru a consolida încrederea pacientului. Exemplu: ”Sora mea este diagnosticată, ca și dumneavoastră, cu boală parodontală, așadar am urmărit evoluția ei îndeaproape atât în calitate de medic curreant, cât și în calitate de membru al familiei și

împreună am gestionat situația destul de bine”. Ulterior, putem completa ”Vă asigur că vom parcurge acest drum împreună și chiar dacă este o călătorie lungă, fiind vorba despre o afecțiune cronică, vom lua cele mai bune decizii pentru sănătatea dvs”.

Atunci când pacientul este nou sau urmează să fie supus unei intervenții noi, este recomandat să **empatizăm** și să îl abordăm ca în exemplele ce urmează: ”Îmi imaginez că aveți emoții în legătură cu o procedură pe care nu ați mai făcut-o, precum extracția unui molar de minte, este ceva firesc”. Validarea trăirilor pacientului este primul pas spre a stabili o conexiune cu acesta, iar ulterior putem sublinia punctele forte referitoare la contextul în care se va derula actul medical: ”Vă asigur că avem în cadrul clinicii aparatură de ultimă generație, atât pentru radiografia dentară, cât și în ceea ce privește tehnica de amprentare pentru lucrarea de care aveți nevoie, astfel ca experiența dumneavoastră să fie una plăcută la noi în clinică”.

Pentru a putea transforma consultația într-o **experiență cât mai personalizată** putem face următoarea afirmație: ”Vă invit să îmi relați ce alte intervenții ați mai făcut înainte, ca să vă explic în ce constă noua procedură”. Această abordare îl face deschis către narațiune, deoarece se va simți în siguranță să împărtășească cu personalul medical experiențele anterioare, iar medicul va face mai ușor corelații între ceea ce cunoaște pacientul și îi va putea explica mai facil despre inovațiile din domeniu.

5. Concluzie

Așadar, **medicina narativă** în stomatologie are un potențial semnificativ de a transforma modul în care pacienții percep vizitele la dentist și de a îmbunătăți experiența lor generală. Prin înțelegerea poveștilor pacienților și adaptarea tratamentelor în funcție de contextul personal al acestora, stomatologii pot crea un mediu mai empatic, mai înțelegător și mai eficient. Aceasta va contribui la reducerea anxietății pacientului, la îmbunătățirea cooperării și la promovarea unui tratament mai eficient.

“The good physician treats the disease; the great physician treats the patient who has the disease.” (Sir William Osler)

Putem afirma de asemenea că lucrarea din 2006 a Ritei Charon "Narrative Medicine: Honoring the Stories of Illness" este una de referință deoarece a pus bazele unui curent de gândire care a influențat profund modul în care se înțelege interacțiunea medic-pacient. Conceptul de medicină narativă a devenit o metodă educativă în școlile de medicină, îmbunătățind formarea medicilor în ceea ce privește abilitățile de comunicare și de empatie.

Astfel, întrucât medicina narativă presupune ca medicul dentist să asculte nu doar simptomele și istoricul medical al pacientului, dar și preocupările, fricile și așteptările acestuia, consider esențial ca acest concept să fie inclus cât mai mult în activitatea cotidiană a cabinetelor stomatologice, dar și în școlile cu profil medical, în vederea îmbunătățirii experienței celor ce se adresează serviciilor medicale dentare.

BIBLIOGRAPHY:

1. Bird, Julian and Steven A. Cohen-Cole. 1990. "*The Three-Function Model of the Medical Interview*". *Advances in psychosomatic medicine* 20: 65-88. doi:10.1159/000418260.
2. Charon, Rita. 2006. *Narrative medicine: Honoring the Stories of Illness*. New York: Oxford University Press.
3. Colsn, Danielle Spencer, and Maura Spiegel. 2016. *The Principles and Practice of Narrative Medicine*. New York: Oxford University Press.
4. Greenhalgh, T., & Hurwitz, B. (1999). *Narrative Based Medicine: Dialogue and Discourse in Clinical Practice*. BMJ Publishing Group.
5. Huntington, Beth and Nettie Kuhn. 2003. „*Communication gaffes : a root cause of malpractice claims*”. *Baylor University Medical Centre Proceedings* 16(2): 157-161.
6. Linton, J. M. (2015). *Dental Care and Anxiety: A Narrative Approach to Understanding and Overcoming Dental Fear*. *Journal of Dental Research*, 94(10), 1342-1347.
7. Tannenbaum, L. (2016). *The Role of Empathy in Medical Narratives*. *Journal of Medical Humanities*, 37(2), 183-192.