



**UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ ȘI FARMACIE  
„VICTOR BABEȘ” DIN TIMIȘOARA**

**MANAGEMENTUL COMUNICĂRII ÎN PRACTICA MEDICALĂ  
SUPOORT DE CURS PENTRU PROGRAMUL UNIVERSITAR DE MASTER  
RESPONSABILITATEA JURIDICĂ A PERSONALULUI MEDICAL**

**Prof.univ.dr. Ramona Amina POPOVICI**

## COMUNICAREA CU PACIENTUL ÎN TIMPUL CONSULTAȚIEI MEDICALE

### ❖ *Etapale interacțiunii dintre medic și pacient în cadrul consultației medicale*

- *deschiderea*
- *investigarea pacientului*
- *transmiterea informațiilor*
- *închiderea*

### ❖ *Deschiderea*

- deschiderea reprezintă etapa în care medicul intră în contact cu pacientul
- această etapă este foarte importantă, deoarece reprezintă startul relației medic-pacient și se derulează încă de la primul pas al pacientului în cabinetul medical
- etapa deschiderii cuprinde o serie de elemente componente (*contactul vizual cu pacientul, zâmbetul, salutul*)
- este important ca medicul să surprindă momentul în care pacientul a intrat în cabinetul medical, denotând interes din partea acestuia

*Trebuie evitate o serie de comportamente care denotă dezinteres din partea medicului pentru pacient*

- ✓ discuțiile lungi la telefon
- ✓ așezarea foilor de observație la loc în sertare
- ✓ discuțiile dintre medic și restul personalului medical
- ✓ mestecarea gumei, mâncatul sau băutul cafelei
- ✓ alte diverse activități, care îi vor arăta pacientului lipsa de interes a medicului

- zâmbetul este una dintre expresiile faciale cele mai utilizate pentru declanșarea unei relații pozitive de comunicare între doi interlocutori
- zâmbetul exprimă deschidere, încredere, acceptare, creând o stare de bine atât pacientului, cât și medicului
- zâmbetul stimulează creierul să producă endorfină, care reduce durerea fizică și emoțională și dă o senzație de bună-dispoziție
- un zâmbet are puterea de a exprima încredere, fericire, entuziasm, și cel mai important lucru, este faptul că exprimă **acceptare**
- prin intermediul salutului medicul își exprimă respectul față de pacient, creându-se oportunitatea de a se iniția o relație profesională modernă cu pacientul
- *deschiderea*, care *poate fi denumită în procesul comunicării cu pacientul și etapa de abordare*, are ca scop inițierea unei conversații menite să câștige încrederea și să mențină atenția pacientului
- etapa de deschidere/abordare a pacientului este una dintre cele mai importante etape, deoarece creează atmosfera propice dezvoltării unei relații profesionale de durată
- abordarea pacientului este ideal a fi *personalizată*
- abordarea personalizată a pacientului are un impact benefic asupra acestuia, transmițând pacientului că va beneficia de un tratament profesionist, iar discuția va putea continua într-un climat destins și de încredere

#### ❖ *Investigarea pacientului*

- pe parcursul acestei etape, medicul află detalii legate de simptomele pe care le acuză pacientul, cauzele problemelor de sănătate și durata acestora, medicația anterior administrată, alte medicamente utilizate curent etc.
- întrebările adresate pacientului în cadrul etapei de investigare pot produce o stare de enervare sau iritare, dacă acestea nu sunt puse cu tact și într-un climat propice

### ***Investigarea pacientului cuprinde două etape importante***

- *anamneza*
- *examinarea clinică*

- în comunicarea medicală nivelul și calitatea informațiilor primite pot fi afectate de modul în care medicul adresează pacientului întrebările

- există ***șase tipuri de întrebări*** ce se utilizează în practica medicală în comunicarea dintre personalul medical și pacient

#### ***❖ Tipuri de întrebări utilizate în practica medicală***

- ✓ *întrebări închise*
- ✓ *întrebări deschise*
- ✓ *întrebări de conducere/control*
- ✓ *întrebări de cercetare*
- ✓ *întrebări ajutătoare*
- ✓ *întrebări multiple*

#### ***❖ Întrebările închise***

- *întrebări închise de alegere/selectare*
- *întrebări închise cu răspuns da/nu*
- *întrebări închise de identificare*

- întrebările închise solicită răspunsuri scurte, adesea alcătuite dintr-un singur cuvânt

- prin intermediul ***întrebărilor de alegere/selectare*** pacientul este pus în situația de a alege una, din două sau mai multe alternative

- **întrebările închise cu răspuns Da/Nu** sunt întrebări la care pacientul nu are decât două variante de răspuns, respectiv *Da* sau *Nu*
- **întrebările închise de identificare** oferă informații de identificare despre pacient, extrem de utile medicului pentru înregistrarea pacientului în sistemul informațional, dar și pentru identificarea pacientului și o corectă evaluare a acestuia
- **întrebările deschise** dau pacientului oportunitatea de a da medicului răspunsuri complete, dar, în același timp, lasă o mare libertate formulării răspunsurilor
- întrebările deschise se utilizează când sunt necesare mai multe informații despre pacient, având rolul de a încuraja răspunsul
- **întrebările de conducere/control** au întotdeauna atașate anumite așteptări, indicând pacientului răspunsul pe care medicul dorește să îl audă
- prin acest tip de întrebări medicul controlează cu mult tact situația, pacientul fiind condus către un răspuns sigur, fiind indicat a fi utilizate într-o manieră pozitivă, pentru a stimula fluența conversației
- întrebările de conducere/control pot induce o stare de tensiune pacientului
- uneori acest tip de întrebări exercită o presiune prea mare asupra pacientului și acesta, din cauza disconfortului pe care îl resimte, nu va mai răspunde în maniera așteptată
- **întrebări de cercetare** sunt folosite pentru a construi informația plecând de la un răspuns inițial (ex: *Ce ați dori să spuneți? Puteți explica? De ce spuneți asta?*)
- aceste întrebări demonstrează atenția și interesul medicului pentru pacient
- de asemenea, aceste tipuri de întrebări încurajează pacientul să dea alte informații care să completeze informația pe care a furnizat-o anterior (ex: *Vă mai amintiți și altceva?*)

#### ❖ **Parafrizarea**

- parafrizarea este o tehnică prin care se verifică informația primită de la pacient, medicul asigurându-se că a înțeles corect informația transmisă de către pacient

- parafrizarea se concentrează pe conținutul transmis de pacient, făcând rezumatul a ceea ce a spus, tocmai pentru a lămurii și a confirma înțelegerea corectă a celor transmise
- parafrizarea este o tehnică utilă de comunicare, cu condiția să nu fie utilizată prea des
- pentru a fi eficace în procesul comunicării parafrizarea trebuie să parcurgă o serie de pași

❖ ***Pașii ce trebuie parcurși în cadrul procesului de parafrizare***

- **Pasul 1:** Dați posibilitate pacientului să termine ce are de spus
- **Pasul 2:** Reformulați, cu propriile cuvinte, ceea ce credeți că pacientul a spus anterior (pasul 1)
- **Pasul 3:** Dacă pacientul vă confirmă înțelegerea mesajului, continuați conversația
- **Pasul 4:** Dacă pacientul vă sugerează că ați înțeles greșit, rugați-l să repete astfel: „*Nu am înțeles, vă rog frumos să repetați ceea ce ați spus!*”

- ***întrebări multiple*** sunt mai puțin recomandate a se utiliza în comunicarea cu pacientul (ex: *Știți de câte ori să luați comprimatele? Doriți să-mi mai explicați o dată? Înainte de masă sau după masă?*)

- aceste întrebări multiple, fără pauză între ele, pot duce la confuzie, pacientul neștiind la care dintre întrebări să răspundă mai întâi, nefiind capabil să le rețină pe toate

- ***întrebări ajutătoare/de completare*** sunt utile atunci când pacientul greșește răspunsul la întrebarea inițială sau dă un răspuns inexact

- pot fi necesare, deoarece întrebarea originală pusă nu a fost suficient de clară

- la finalul ***etapei de investigare*** este important a se mulțumi pacientului că a reușit să comunice cât mai multe informații despre problema sa de sănătate, deoarece este un proces destul de incomod pentru acesta

- prin acest gest de mulțumire de la finalul etapei de investigare, medicul își arată respectul față de pacient

- importanța investigării pacientului nu poate fi subestimată, informațiile primite de la pacient fiind vitale atunci când se face recomandarea unui plan de tratament

- apare astfel necesitatea structurării întrebărilor într-o ordine care să asigure relevanța detaliilor obținute

❖ ***Transmiterea informațiilor legate de boală. Comunicarea diagnosticelor grave***

- există pacienți care doresc ca la comunicarea unor diagnostice grave să participe soțul/soția sau alt membru al familiei, iar această dorință trebuie întotdeauna respectată, deoarece ea ușurează mult sarcina medicului și poate ajuta pacientul să gestioneze mai ușor informația

- există și cazuri în care incapacitatea pacientului de a înțelege despre ce este vorba îl poate conduce pe medic către o discuție cu familia sau alte persoane apropiate pacientului, așa cum se întâmplă de exemplu în pediatrie sau în psihiatrie

- există de asemenea pacienți care nu doresc ca familia să fie informată despre starea lor gravă de sănătate, și de asemenea este foarte important pentru încrederea pacienților în medic ca această dorință să le fie respectată

- răspunsul emoțional al pacienților raportat la comunicarea diagnosticelor grave este diferit în funcție de tipologia acestora

- unii sunt foarte calmi, chiar reci, interesându-se în totalitate de detalii tehnice, această reacție, sau lipsa reacției, fiind o adevărată supapă care permite eliberarea de anxietate a pacientului

- unii pacienți vor combina furia cu negarea cerând o a doua opinie, iar medicul va trebui să ajute pacientul să obțină și altă părere medicală

- alți pacienți vor emana supărare și chiar ostilitate în momentul comunicării diagnosticelor grave

- au existat cazuri de boli incurabile tratate apelând la puterea minții (la psihic), iar din acest motiv medicii au obligația de a-l determina pe pacient să aibă o gândire pozitivă

- dată fiind de obicei slaba abilitate a medicului în ceea ce privește comunicarea diagnosticelor grave este necesară realizarea unor programe privind etica comunicării

❖ ***Reguli privind comunicarea diagnosticelor grave***

- folosirea unui limbaj simplu, ferm și clar, pe înțelesul pacientului
- se va evita tentația de minimalizare a problemei
- se va exprima părerea de rău pentru starea de sănătate gravă a pacientului
- se va comunica pacientului planul de îngrijire, dar nu se va promite vindecare
- alocarea unui timp suficient pentru comunicarea și discutarea diagnosticul grav

❖ ***Transmiterea informației legate de medicație și tratament***

- educarea pacientului în ceea ce privește modul de utilizare a medicamentelor trebuie realizată într-un mod politicos, calm, profesional, care să inspire încredere și siguranță pacientului
- medicul are responsabilitatea în a se asigura că i se va elibera de către farmacist produsul adecvat pacientului și, de asemenea, este important să se asigure că pacientul știe cum să-și administreze corect medicația
- există o serie de reguli și informații pe care medicul trebuie să i le comunice pacientului în ceea ce privește medicația

❖ ***Transmiterea informației legate de medicație și tratament***

- ✓ numele medicamentului și concentrația acestuia
- ✓ scopul tratamentului și efectele medicamentelor
- ✓ calea de administrare a medicamentelor
- ✓ modul de administrare a medicamentelor
- ✓ momentul administrării medicamentului
- ✓ doza maximă ce nu trebuie depășită
- ✓ intervalul de timp de administrare



- ✓ precauțiile și contraindicațiile produsului medicamentos
- ✓ reacțiile adverse previzibile ale medicației
- ✓ alimentația adecvată regimului medicamentos
- ✓ depozitarea adecvată a medicamentelor și respectarea termenului de valabilitate
- ✓ reguli de igienă privind administrarea și păstrarea medicamentelor

#### ❖ **Ascultarea activă**

- ascultarea activă înseamnă o ascultare atentă a interlocutorului și apoi reproducerea mesajului transmis cu cuvintele proprii

**Ascultarea activă** în comunicare cu pacientul presupune **trei caracteristici** importante:

- ascultă cu atenție întreg mesajul, nu presupui că tu știi deja ceea ce pacientul dorește să spună, nu-l întrerupi brusc la jumătatea propoziției punând o cu totul altă întrebare
- *selectezi* din ceea ce pacientul transmite, doar ceea ce este relevant pentru boala sa
- procesezi informația transmisă de pacient prin filtrul experiențelor și cunoștințelor medicale asimilate

Există **trei niveluri de ascultare**, caracterizate de anumite comportamente care afectează eficiența acesteia

- ✓ *nivelul 1 – ascultarea în reprize*
- ✓ *nivelul 2 – ascultarea „înșelătoare”*
- ✓ *nivelul 3 – ascultarea empatică*

- **Ascultarea în reprize** - interlocutorul este când concentrat, când neatent, relativ conștient de ceilalți, dar axat în principal asupra propriei sale persoane

- ascultarea de nivel 1 este pasivă, lipsită de răspuns adecvat

- adesea interlocutorul are o privire lipsită de expresie și este mai degrabă interesat să vorbească el însuși decât să asculte

- **ascultarea „înșelătoare”** - cuvintele sunt auzite, dar nu ascultate în mod real

- la nivelul 2 comunicarea este superficială

- **ascultarea empatică** - cel care ascultă este concentrat asupra prezentului, este concesiv și reactiv, nu se lasă distras, este atent la comunicarea globală a interlocutorului, inclusiv la limbajul corporal

- ascultarea empatică implică o atitudine de acceptare și impune ca ascultătorul să arate, atât verbal cât și prin mijloace non-verbale, că ascultă cu adevărat

**Rezultatele pe care medicul le poate obține în procesul comunicării prin intermediul ascultării empatică pot fi remarcabile:**

- ascultarea empatică conduce la o soluționare mai facilă a problemelor pacienților
- ascultarea empatică reduce tensiunile
- ascultarea empatică facilitează cooperarea
- promovează comunicarea
- contribuie la dezvoltarea unei gândiri active
- sporește aprecierea de sine
- există o serie de metode prin care poate fi îmbunătățită ascultarea pacientului

➤ **Metode de îmbunătățire a ascultării pacientului**

1. concentrarea/focucarea pe discuție
2. eliminarea factorilor perturbatori
3. controlul propriului limbaj non-verbal
4. evitarea întreruperilor

5. evitarea trecerii la un alt subiect când există un moment de tăcere
6. focusarea pe pacient
7. controlul emoțiilor
8. parafrizarea
9. clarificarea prin adresarea de întrebări pacientului
10. eliminarea presupunerilor
11. interpretarea informațiilor primite
12. sumarizarea/recapitularea informațiilor primite
13. acordarea unui feedback activ
14. mulțumiri pentru informațiile primite