

Comunicarea medic-pacient din perspectiva beneficiarului de servicii medicale

Physician-patient communication from the perspective of the medical care beneficiary

Dr. CRISTIAN CÂRSTOIU

www.audiosfera.ro



În calitate de medici, de prea puține ori ne punem în locul pacientului în ceea ce privește interacțiunea cu medicul. Evident, cu toții ajungem, de voie, de nevoie, să facem

este vorba de o consult medical, fie că simplă vizită „de control” sau de o boală mai gravă. În cadrul interacțiunii cu medicul, fiecare dintre noi, ca pacient, are o serie de **nevoi a căror împlinire o așteptăm de la specialistul în halat alb.**

Care sunt aceste nevoi?

În primul rând, pacientul dorește să se vindece de boala de care suferă: trebuie să primească un tratament adecvat. Există însă și alte *nevoi*, mai puțin evidente: **încrederea în medic** este una dintre acestea. În mod cert, dacă nu avem suficientă încredere în medic, vom avea mai puțină încredere în tratamentul pe care acesta ni-l prescrie, vindecarea se va produce mai greu și, din cauza formării unui cerc vicios, încrederea în medic se va eroda în continuare. O altă nevoie este **depistarea altor probleme de care poate suferim**, dar pe care nu le conștientizăm. Cu siguranță că nimeni nu-și dorește să treacă pe la medic pentru o problemă banală și să rateze șansa depistării precoce a unei boli grave, care ar fi putut fi

vindecată înainte să devină ireversibilă. Apoi, pacienții își mai **doresc consiliere pentru menținerea sănătății**. Nu trebuie să ajungă la medic doar când sunt bolnavi, ci este mai bine să reușim să îi ajutăm să își mențină pe o perioadă cât mai lungă starea de sănătate optimă. Or, cine este cel mai bine pregătit pentru a ne recomanda o dietă alimentară, mici schimbări ale stilului de viață sau aspecte specifice de prevenție?

În fine, mai există o nevoie: **satisfacerea curiozității firești legate de corpul uman**, de funcționarea normală a acestuia, de boli, de tratamente etc. Și aici și-ar dori mai multe informații de la medicul curant.

Numai că... lucrurile acestea nu se petrec așa cum pacienții și-ar dori sau imagina. Medicul, prin pregătirea sa profesională, este un expert, un specialist în domeniul său. Ca și mod de interacțiune cu pacientul, medicul consideră că „el știe mai bine” și, din acest motiv, nu stă să dea explicații – este rapid, expeditiv, nu dă multe detalii și nu pune suficiente întrebări și ignoră în mod deliberat informațiile date de pacient, pe care nu-l consideră competent sau calificat să-i furnizeze informații medicale. Mai mult, **medicul vorbește cam 75% din timp și-l întrerupe pe pacient după mai puțin de un minut**. Sună cunoscut?

Care sunt consecințele acestui comportament? Pe de o parte, pacientul nu reușește să transmită medicului ceea ce el consideră important sau relevant și, ca urmare, în mintea



lui se naște îndoiala: „Cum îmi poate prescrie medicul un tratament corect dacă nu i-am dat toate detaliile?” Pe de altă parte, medicul nu poate ști cu exactitate ce anume a înțeles pacientul din ce i s-a transmis și ce urmează să facă acesta în continuare, mai ales dacă exprimarea sa este „asezonată” cu termeni științifici. Urmarea? Pacientul nu respectă trata-

mentul prescris, fie din cauza lipsei înțelegerii pașilor de urmat, fie din cauza lipsei de încredere. **Calitatea actului medical scade, cu creșterea costurilor date de vizitele repetate, iar satisfacția pacientului-client se îndreaptă spre valori minime.**

Ce este de făcut? În mod logic, responsabilitatea cade în sarcina medicului – acesta trebuie fără îndoială să-și îmbunătățească **abilitățile de comunicare cu pacienții** (de altfel, în SUA, Canada sau Marea Britanie acest subiect este materie de studiu în facultatea de medicină încă din anii '80). Este necesară **înțelegerea diferitelor tipuri de personalitate și a interacțiunii dintre ele**, deprinderea **tehnicii de punere a întrebărilor, ajustarea limbajului la vocabularul comun, sumarizarea ideilor** etc. Practic, dincolo de aducerea la zi a informațiilor de specialitate, prin participarea la evenimente medicale sau prin dobândirea de noi competențe prin cursuri de formare profesională, medicul trebuie să-și amelioreze comunicarea cu pacienții săi. Altfel, chiar dacă tratamentul prescris este corect, dacă pacientul nu-l urmează din cauza lipsei înțelegerii sau a încrederii, totul este în van.

Pentru a veni în ajutorul medicilor care înțeleg importanța îmbunătățirii calității comunicării cu pacienții lor, am creat un set de 3 CD-uri audio despre tehnicile de comunicare cu pacientul, iar descrierea acestuia o puteți găsi online la www.medicul.ro

Vizitați site-ul

SOCIETĂȚII ACADEMICE DE MEDICINĂ A FAMILIEI

www.samf.ro