

COMUNICAREA ÎN CABINETUL MEDICAL

Sef Lucr. Dr. Mihail Cristian Pîrlog, Asist. Univ. Dr. Dan Bondari



Mijloace de comunicare

1. Mijloace non-verbale

- spațiu-cabinet (25%)
- imagine (15%)
- corpul uman (55%):

2. Mijloace verbale (5%)

Comunicarea non-verbală medic-pacient

Limbajul spațiului (proxemica)

Recomandări

- curățenia și ordinea (miros de curat al ambientului)
- transparența activității (avizier cabinet)
- lipsa aglomerației zilnice
- timpul de așteptare la consult (programare cronici), evidență computerizată (opțional)
- durata consultației



Comunicarea non-verbală medic-pacient

Limbajul spațiului (proxemica)

Nerecomandat:

- curățenie dubioasă
- aglomerație
- timp îndelungat de așteptare
- timp de consult mai mare de 30 minute
- discuții nemedicale
- climat fonic crescut în sala de așteptare



Comunicarea non-verbală medic-pacient

Limbajul vestimentației

Recomandări:

- halat curat (de preferință colorat)
- aspect îngrijit
- folosirea unui parfum discret;
- bijuterii cât mai puține;
- folosirea regulilor universale de protecție

Comunicarea non-verbală medic-pacient

Limbajul gesturilor și al mimicii

Comportamentul la primirea pacientului:

- primirea pacientului
- atitudine
- invită pacientul să ia loc
- contact vizual permanent
- ascultare activă și concentrată numai pe problemele medicale



Comunicarea non-verbală medic-pacient

Limbajul gesturilor și al mimicii

Nerecomandat

- nu se fumează și nu se mestecă gumă
- parfum abundent (atenție astmatici!)
- mimică încruntată
- gesturile agresive și/sau de indecizie



Comunicarea non-verbală medic-pacient

Limbajul timpului

- punctualitatea

Limbajul tăcerii

- nu se discută probleme nemedicale
- irelevanța poate fi sancționată cu eleganță și diplomatie prin tăcere



Comunicarea verbală medic-pacient

De evitat:

- vorbirea cu voce pe ton înalt
- explicațiile medicale abstracte
- ironia, aroganța etc.
- întrebările vor fi simple, clare;
- vor fi discutate variante ale tratamentului (avantaje, dezavantaje), restricții legale (plafoane);
- consultația va dura, în medie, 15 minute.



Comunicarea verbală medic-pacient

Situații speciale de comunicare la consultație:

1) Comunicarea cu un pacient nou

- informare cu privire la pachetul de servicii
- informare cu privire la programul și modul de lucru
- informare referitoare la serviciile cu plată în afara pachetului de servicii contractat



Comunicarea verbală medic-pacient

Situații speciale de comunicare la consultație:

2) Reguli pentru comunicarea unui diagnostic grav:

- comunicare personală într-un moment propice
- asistarea stării emoționale a pacientului
- rediscutarea împreună cu pacientul pacientului a tuturor mijloacelor medicale de care dispune
- nu se promite vindecarea, ci doar un plan de îngrijire

Comunicarea verbală medic-pacient

Situații speciale de comunicare la consultație:

3) Comunicarea serviciilor medicale cu plată:

Recomandabil

- transparența
- informare prealabilă pacientului
- educarea pacientului
- prețul este universal
- înmânarea chitanței sau a bonului fiscal
- oferirea unor bonusuri

Comunicarea verbală la distanță (telefonică)

Recomandabil:

- politețea adresării
- programarea și reprogramarea pacientului
- oferirea altor informații legate de furnizarea serviciilor medicale

Nerecomandabil:

- lăsarea telefonului să sune în gol
- lăsarea pacientului să aștepte la telefon timp îndelungat
- răspunsurile agresive, nepoliticoase

Managementul comunicării inter-colegiale

- colaborare profesională în interesul pacientului.
- comunicarea cu medicul de specialitate se face în scris
- transmiterea corespondenței dintre medici se face numai în plic închis
- în cazul în care avem o altă opinie decât cea transmisă de colegul de specialitate, vom comunica acest lucru pacientului