

Dialogul cu pacientul

O ilustrație practică a metodei solicită-oferă-solicitămethod

În 2002, un studiu științific¹ a prezentat o metodă de comunicare cu pacienții care a avut rezultate în a-i ajuta pe clinicieni să gestioneze consultațiile dificile în ceea ce privește prescrierea de medicamente pentru infecțiile respiratoare acute.

Metoda numită „solicită-oferă-solicită” este o metodă axată pe pacient, adaptabilă la o gamă largă de situații clinice. Studii clinice recente^{2,3} arată că introducerea tehnicilor avansate de comunicare pe baza acestei metode în practica generală permite medicilor din domeniul îngrijirii primare să prescrie mult mai puține antibiotice, menținând în același timp un grad ridicat de satisfacție a pacienților, fără a afecta timpul necesar recuperării și consultațiilor.

În plus, există dovezi că educarea pacienților poate determina reducerea ratelor de revenire la consultații și a utilizării antibioticelor pentru infecții ale căilor respiratorii⁴. Utilizarea unor materiale de informare a pacienților în timpul consultărilor poate contribui la susținerea mesajelor medicilor care prescriu medicamente și poate spori pe termen lung respectarea de către pacient a strategiilor propuse de tratament.

Modelul de mai jos de dialog cu pacienții propune o metodă pe care medicii care prescriu medicamente în îngrijirea primară o pot utiliza în cazul pacienților care apelează la consultații pentru infecții ale căilor respiratorii, pe baza modelului solicită-oferă-solicită:

1) Solicită:

- Adresați întrebări privind îngrijorarea pacientului în legătură cu afecțiunea sa
- Adresați întrebări privind așteptările pacientului în legătură cu tratamentul

2) Oferă:

- Oferiți informații despre boală, inclusiv faptul că organismul pacientului va combate boala pe cont propriu
- Oferiți informații despre avantajele și dezavantajele antibioticelor și riscul rezistenței la antibiotice
- Oferiți recomandări privind strategiile de auto-tratament
- Oferiți informații despre durata preconizată a bolii
- Oferiți informații despre simptomele care impun o nouă consultație

3) Solicită:

- Confirmați că pacientul a înțeles și este de acord cu strategia comunicată

Modelul de mai jos de dialog cu pacienții vizează sprijinirea medicilor din cadrul unităților de îngrijire primară care trebuie să se confrunte cu presiuni din partea pacienților privind prescrierea de antibiotice, precum și promovarea utilizării adecvate a acestora în rândul pacienților.

¹ Rollnick S, Kinnersley P, Butler C. Context-bound communication skills training: development of a new method. *Med Educ* 2002;36:377-83.

² Cals JW, Butler CC, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ., Effect of point of care testing for C reactive protein and training in communication skills on antibiotic use in lower respiratory tract infections: cluster randomised trial. *BMJ*. 2009 May 5;338:b1374. doi: 10.1136/bmj.b1374.

³ Cals JW, Scheppers NA, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ, Goettsch H, Butler CC., Evidence based management of acute bronchitis; sustained competence of enhanced communication skills acquisition in general practice. *Patient Educ Couns*. 2007 Nov;68(3):270-8. Epub 2007 Aug 21.

⁴ Francis NA, Hood K, Simpson S, Wood F, Nuttall J, Butler CC., The effect of using an interactive booklet on childhood respiratory tract infections in consultations: study protocol for a cluster randomised controlled trial in primary care. *BMC Fam Pract*. 2008 Apr 24;9:23.

Dialogul cu pacientul

O ilustrație practică a metodei solicită-oferă-solicitămethod

