

# Przychodzi Pacjent do Lekarza...

**Jak skutecznie rozmawiać z personelem  
medycznym?**

**Wskazówki komunikacyjne dla  
uczestników projektu "Razem do gwiazd"  
Stowarzyszenia Samopomocy Osób Niepełnosprawnych  
"Zabrzanka"**



**mgr Klaudia Katarzyńska  
@PaniKomunikolog**

# Komunikacja medyczna

## KIEDY MÓWIMY O KOMUNIKACJI MEDYCZNEJ?

Komunikacja medyczna to nie tylko komunikacja lekarzy z pacjentami.

Obejmuje ona również komunikowanie się pacjenta z całym personelem medycznym (z pielęgniarkami, z fizjoterapeutami, z ratownikami medycznymi, z dietetykami itd.).

Dotyczy także komunikowania się w zespole interdyscyplinarnym składających się z różnych specjalistów z zakresu medycyny oraz komunikowania się pomiędzy pracownikami opieki zdrowotnej.

Komunikacja medyczna czerpie m.in. z wiedzy psychologicznej, medycznej, socjologicznej, antropologicznej itp.

Od ponad 30 lat prowadzone są badania nad komunikacją medyczną. Skuteczna komunikacja medyczna jest ważnym elementem procesu leczenia.

# Skuteczna komunikacja medyczna

## KORZYŚCI DLA PACJENTA

**Kiedy komunikacja pomiędzy personelem medycznym a pacjentem przebiega sprawnie i skutecznie, to niesie za sobą wiele korzyści dla obu stron.**

Przede wszystkim wpływa ona na podwyższenie jakości opieki zdrowotnej. Pacjent odczuwa większe poczucie bezpieczeństwa, bardziej rozumie wszystko, co powiedział do niego lekarz, a co za tym idzie - potrafi zastosować się do zaleceń. Kiedy pacjent jest zadowolony z przebiegu wizyty u lekarza poprawia się również u niego świadomość choroby i możliwych powikłań. Współpraca pacjenta z lekarzem w trakcie wizyty pozytywnie wpływa na zaplanowanie leczenia i rehabilitacji, a co za tym idzie niesie za sobą lepsze efekty zastosowanej terapii.

Bardzo ważne jest to, że skuteczna komunikacja z personelem medycznym zmniejsza ryzyko popełnienia błędów medycznych przez lekarzy!

# WIZYTA U LEKARZA

## PERSPEKTYWA PACJENTA

Przychodząc na wizytę do lekarza pacjent jest skupiony na swoich dolegliwościach oraz najczęściej zaniepokojony i zestresowany. Rozmowa, którą przeprowadza z lekarzem dotyczy bardzo intymnych szczegółów związanych z jego osobistymi i krępującymi problemami. Chciałby, żeby lekarz traktował go indywidualnie, a nie jako kolejny przypadek medyczny. Warto jednak spojrzeć też na to, jak wizyta wygląda z perspektywy lekarza. Lekarz jest przedstawicielem szpitala lub przychodni. Jako profesjonalista odwołuje się do swojej wiedzy medycznej – jest ekspertem z tego zakresu. Natomiast często **pacjent jest ekspertem z zakresu swojej choroby** i jej objawów, a zwłaszcza kiedy choruje przewlekle. Lekarz oprócz zbadania pacjenta, zebrania wywiadu, ustalania leczenia i przekazania zaleceń ma w swoich obowiązkach sprawy organizacyjne i biurowe danej placówki, w której pracuje. Dodatkowo pamiętajmy o tym, że lekarz dzieli swój czas na wielu pacjentów. Co istotne – **skuteczna komunikacja pacjenta z lekarzem pozwala skrócić czas wizyty!**

# WIZYTA U LEKARZA

## NIE BÓJ SIĘ MÓWIĆ O SWOICH PLANACH

Wizyta u lekarza niestety ma ograniczony czas. Nie znaczy to jednak, że pacjenci nie mogą podczas niej przedstawić swojej opinii dotyczącej zaproponowanego leczenia lub zadać pytań lekarzowi. Pamiętajmy, że szczególnie choroby przewlekłe wpływają na wszystkie sfery życia pacjenta. Czasami z powodu choroby nie można wykonywać pracy i codziennych obowiązków, nie wspominając już o hobby. Choroba przewlekła wiąże się ze zmianą stylu życia i niekiedy też zmianą pracy lub przejściem na rentę. Pacjenci, którzy potrzebują pomocy angażują czas rodziny i znajomych. Lekarze nie zawsze biorą te wszystkie aspekty pod uwagę. To, na co jako pacjenci mamy wpływ, to **przypominanie lekarzowi, by w planie diagnozowania i leczenia uwzględnił to, jak żyjemy na co dzień, gdzie pracujemy, jak wygląda nasze życie rodzinne i przypomnieli również, że choroba może wiązać się z tym, że będą czekały nas zmiany. Mów także wprost o tym, że nie stać cię na wykupienie drogich leków, pytajmy o zamienniki. Nie wstydzmy się mówić o swojej prywatnej sytuacji finansowej. Jeśli nie powiemy tego lekarzowi wprost, on się nie domyśli.**

# WIZYTA U LEKARZA

## JAK BYĆ SKUTECZNYM W GABINECIE U LEKARZA?

1. Przed wizytą u lekarza przygotuj się do niej. **Zabierz ze sobą całą dokumentację medyczną.**
2. Na wizytę **zabierz ze sobą karteczkę ze spisanimi nazwami wszystkich leków**, które teraz przyjmujesz albo opakowania tych leków. Najlepiej zapisz również o jakich porach i jaką dawkę tych leków przyjmujesz.
3. Podczas wizyty **utrzymuj z lekarzem kontakt wzrokowy**, ponieważ daje to poczucie, że twój rozmówca (lekarz) jest dla ciebie ważny i chcesz usłyszeć to, co do nas mówi oraz uważasz te informacje za ważne.
4. **Uważnie i aktywnie słuchaj lekarza.** Nie przerywaj jego wypowiedzi, a jeśli w trakcie nasuną ci się jakieś pytania, to zapisz je na kartce, by zadać je, kiedy lekarz skończy mówić.
5. Pilnuj swojego tonu głosu - gdy do rozmówcy zwracasz się w **przyjaznym tonie**, to on odpowie tym samym. Podobnie będzie, jeśli ton głosu będzie agresywny.
6. Jeśli czegoś nie rozumiesz, **poproś od wytłumaczenie.** W gabinecie u lekarza nie ma głupich pytań!

# TELEPORADA

## JAK PRZYGOTOWAĆ SIĘ DO TELEPORADY?

1. Bądź dostępny przy telefonie 15 minut przed rozpoczęciem wizyty.
2. Sprawdź, czy masz dobry zasięg. Jeśli nie - spróbuj przejść do innego pomieszczenia.
3. Przed telewizytą wycisz wszystkie urządzenia, które masz w pobliżu.
4. Odbierz od razu, kiedy zadzwoni lekarz. Lekarze za zwyczaj tylko raz ponawiają próbę zadzwonienia.
5. W czasie telewizyty powinieneś przebywać w komfortowych dla siebie warunkach, bez obecności innych osób oraz w pomieszczeniu niezakłóconym przez hałas np. radia lub telewizora.
6. Jeśli czegoś nie zrozumiałeś, poproś o powtórzenie i wytłumaczenie.
7. Nie przerywaj lekarzowi. Poczekaj aż skończy i dopiero zadaj pytania.

# PO WIZYCIE U LEKARZA

## CO POWINEN WIEDZIEĆ PACJENT?

1. znać i rozumieć co mu dolega, jak nazywa się jego choroba, jak bardzo aktywna w tej chwili jest choroba
2. rozumieć zalecenia lekarskie
3. być usatysfakcjonowany z odpowiedzi lekarza na zadane mu pytania
4. dostać receptę na wystarczającą do następnej wizyty ilość leków i rozumieć polecenia dotyczące ich stosowania
5. mieć ustalony termin kolejnej wizyty.



# TRUDNY JĘZYK MEDYCZNY

## MASZ PRAWO NIE WIEDZIEĆ WSZYSTKIEGO

Lekarze bardzo często używają trudnych, medycznych sformułowań. Nazywają poszczególne części naszego organizmu fachowymi nazwami. Jest to dla nich język, którym posługują się na co dzień w swojej pracy i rozmowach z personelem medycznym. Zdarza się, że podobnym językiem używając trudnych sformułowań mówią w rozmowie z pacjentami. Pacjent zawsze, kiedy nie rozumie jakiegoś słowa czy zwrotu powinien od razu poprosić lekarza o wytłumaczenie. Niestety często pacjenci wstydzą się zapytać i myślą, że skoro czegoś nie rozumieją, to są niedouczeni. Nie jest to prawdą. Nawet, jeśli uczymy się specjalistycznych słów związanych ze swoją chorobą, to podczas wizyty u lekarza towarzyszy nam wiele emocji, które mogą wpływać na to, że czegoś nie zrozumiemy. Pacjent ma prawo do tego, by nie wiedzieć wszystkiego o swojej chorobie i by nie znać języka medycznego. **Zapamiętaj - nie ma głupich pytań! Szczególnie, jeśli rozmowa dotyczy Twojego zdrowia!**

# AKTYWNE SŁUCHANIE

W aktywnym słuchaniu personelu medycznego pomaga utrzymywanie kontaktu wzrokowego, potakiwanie i wtrącenia typu: *aha, mhm, tak...*

Jeśli trudno jest Pacjentowi zrozumieć to, co powiedział do niego lekarz, może posłużyć się parafrazowaniem, czyli powtórzeniem własnymi słowami tego, co usłyszał. Jest to pomocne w podsumowaniu tego, co usłyszał i potwierdzeniu, że dobrze rozumiał.

Jeśli okaże się, że coś było dla pacjenta za trudne, to parafrazowanie pomoże lekarzowi skorygować nieścisłości.

# POWIEDZ O TYM, ŻE NIE STOSUJESZ LEKÓW

Niestety brak skutecznej komunikacji pacjenta z lekarzem w efekcie sprawia, że pacjenci nie stosują się do zaleceń albo sami je modyfikują. Zapominają jednak o tym, że pogarsza to efekty leczenia. **Dlatego ważne jest, by powiedzieć lekarzowi o tym, że nie stosujesz się do zaleceń!**

Leki nie działają na chorych, którzy ich nie biorą. Najczęściej, kiedy pacjenci lekarzowi nie powiedzą wprost o tym, że nie zażywają leków, to lekarz na ogół jest tego nie świadomy. Nieprzestrzeganie zaleceń terapeutycznych to obecnie jedna z najważniejszych barier do tego, byśmy mogli w pełni czerpać z osiągnięć medycyny.

Okłamywanie lekarza może Ci nie tylko nie pomóc, ale nawet poważnie zaszkodzić.

**Równie ważne jest poinformowanie lekarza o przyjmowaniu leków bez recepty, a także suplementów, ziół i herbat, bowiem mogą one wchodzić w interakcje z lekami.**

# MÓW O WSZYSTKICH DOLEGLIWOŚCIACH

Niektóre dolegliwości mogą być bardzo wstydlive. Zwłaszcza jeśli dotyczą bardzo intymnych części ciała. W takiej sytuacji zdrowie trzeba przedłożyć ponad wstyd.

**Jeśli lekarz nie pozna WSZYSTKICH objawów pacjenta, to nie będzie mógł podjąć skutecznego leczenia albo podejmie leczenie, które może zaszkodzić.**

Wstyd jest zrozumiały, ale lekarz to człowiek, który wiele w życiu widział i dla niego to, co dla nas jest wstydlive, jest czymś, co nie jest mu obce. Pamiętaj, że lekarz nie ma prawa Cię oceniać, a jeśli to zrobi, to najpierw zwróć mu uwagę i jeśli to nie zadziała, udaj się na wizytę do innego lekarza.

Pamiętaj, by przygotować się do mówienia o swoich dolegliwościach, zwłaszcza w sytuacji, kiedy są one dla Ciebie wstydlive. Możesz poćwiczyć mówienie o tym przed lustrem lub w rozmowie z kimś bliskim.

# Walczysz czy żyjesz z chorobą?

Pacjenci chorujący przewlekłe często mówią o tym, że:

*walczą z chorobą,  
ścigają się z chorobą,  
przechodzą przez chorobę...*

Trudniej przychodzi im powiedzenie, że żyją z chorobą. Jednak to właśnie oswojenie choroby przez użycie odpowiedniego języka jest pomocne i pozwala na próbę akceptacji tego, że nie odzyskają już pełni zdrowia.

Ważne jest, że ludzie z którym opowiadamy o chorobie mogą nie wiedzieć, jak zareagować, czasem nawet głupio to skomentować. Pacjent, jeśli mówi o swojej chorobie to sam powinien zaakcentować to, jak chce by się z nim rozmawiało i czego w tej rozmowie potrzebuje. Mówmy o emocjach i nazywajmy emocje. To jest ogromnie pomoce! Mówmy o chorobie tyle ile chcemy, nie odpowiadamy na pytania, jeśli jakieś przekroczy granicę prywatności. Jeśli nasze odważne mówienie o tym, jak chcemy być traktowani kogoś urazi, to nawet lepiej...bo to znaczy, że taka relacja nie była wartościowa. Jeśli nie będziemy jasno mówić o tym, co nam odpowiada a co nie – czyli nie postawimy granic, to druga osoba nie będzie wiedziała jak ma z nami rozmawiać.

# OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

## JAK MÓWIĆ O NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI?

Osoba dotknięta niepełnosprawnością to przede wszystkim jednostka. Przywiązanie etykiety do tej osoby zazwyczaj kojarzy ją z chorobą i może prowadzić do sytuacji lekceważących, dehumanizujących. Nie jest to osoba niepełnosprawna, lecz osoba z niepełnosprawnością. Mówiąc o swojej niepełnosprawności pamiętaj o tym, że sam wyznaczasz granice tego, ile chcesz o tym opowiedzieć.

Rozmawianie o niepełnosprawności to sztuka empatycznego komunikowania się. Słowa, które wybieramy, mogą budować mosty zrozumienia lub stwarzać bariery. Wspierając się szacunkiem, empatią i otwartością na różnice, tworzymy środowisko, które sprzyja pełniejszej integracji i wzajemnemu zrozumieniu.

- Niepełnosprawny
- Osoba z niepełnosprawnością
- Osoba **przykuta do wózka inwalidzkiego**
- Osoba **korzystająca z wózka**
- Karzeł, karlica
- Osoba niskiego wzrostu, osoba niskorosła
- Osoba chora na padaczkę, epileptyk
- Osoba z epilepsją
- Osoba cierpiąca na cukrzycę, cukrzyk
- Osoba z cukrzycą
- Toaleta dla inwalidów, toaleta dla niepełnosprawnych
- Dostępna toaleta

# PRAWA PACJENTA

## CO PACJENTOWI GRWARANTUJE PRAWO?

Pacjent ma prawo do:

- bycia potraktowanym zgodnie z poszanowaniem dla jego intymności
- otrzymania informacji na co choruje i jakie leczenie zostało zaproponowane
- dostępu do dokumentacji medycznej i ochrony danych
- dostępu do świadczeń zdrowotnych, rehabilitacji, leków, środków medycznych, pobytu w szpitalu
- korzystania z najnowszych zdobyczy medycyny w diagnostyce i leczeniu
- towarzystwa bliskiej osoby podczas wizyty u lekarza
- opieki duszpasterskiej.

Szczegółowo opisane prawa pacjenta znajdziesz tutaj. <https://www.gov.pl/web/zdrowie/prawa-pacjenta>

# O AUTORCE

**MGR KLAUDIA KATARZYŃSKA**



Jestem absolwentką studiów z zakresu komunikacji społecznej na Uniwersytecie Jagiellońskim. W mediach społecznościowych edukuję o skutecznej komunikacji w relacjach prywatnych i społecznych. Uczę pacjentów i lekarzy komunikacji medycznej. Sama choruję przewlekle, dlatego łączę swoje doświadczenie z rozmów z personelem medycznym z wiedzą zdobytą podczas studiów.

Zapraszam po treści edukacyjne z zakresu skutecznej komunikacji na moje social media:

[www.panikomunikolog.pl](http://www.panikomunikolog.pl)  
[Instagram](#) [Pani Komunikolog](#)  
[Facebook](#) [Pani Komunikolog](#)  
[Spotify](#) [Pani Komunikolog](#)  
[TikTok](#) [Pani Komunikolog](#)  
[YouTube](#) [PaniKomunikolog](#)





Województwo  
Śląskie

Zadanie publiczne w zakresie: działalność na rzecz osób niepełnosprawnych

## **"Razem do gwiazd"**

Realizowane przez

Stowarzyszenie Samopomocy Osób Niepełnosprawnych

**„Dofinansowano ze środków PFRON  
za pośrednictwem  
Samorządu Województwa Śląskiego”**