

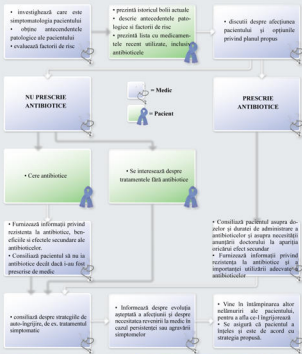
# Dialogul cu pacientul

## O ilustrație practică a metodei de comunicare Cerere-Ofertă-Cerere

Ziua Europeană  
a Informării  
despre Antibiotice



O inițiativă Europeană în  
Domeniul Sănătății



# Dialogul cu pacientul

## O ilustrație practică a metodei de comunicare Cerere-Ofertă-Cerere

Ziua Europeană  
a Informării  
despre Antibiotice



O Inițiativă Europeană în  
Domeniul Sănătății



În 2002 un studiu științific a prezentat o metoda de comunicare cu pacientul care a dat rezultate în managerierea de către clinicieni a unor consultații dificile cu privire la prescrierea antibioticelor pentru infecții acutespiratorii.

Metoda "cerere-ofertă-cerere" este o metodăcentrată pe pacient, care se poate adapta la o serie de situații clinice. Studiile clinice recentearată că introducerea unor instrumente de comunicare eficiente bazate pe acesta metodăîn asistența primară, permite medicilor de familie să prescrie o cantitate semnificativ mai mică de antibiotice, menținând în același timp un înalt nivel de satisfacție a pacientului, fără a avea impact asupra timpului de recuperare apacientului și a timpului necesar pentru consultație.

În plus, există dovezi că educarea pacientului se poate concretiza într-o reducere anumărului de consultații ulterioare și a consumului de antibiotice pentru infecțiile tractului respirator. Utilizarea de materialeinformative în timpul consultației pacientuluisprijină medicul în transmiterea mesajelorprivind terapia cu antibiotice și crește complianța pacientului la strategia demanagement pe termen lung propusă.

Modelul de dialog cu pacientul sugerat maijos propune o metodă care poate fi utilizată de medicii din asistența primară în cazulconsultului pacienților cu infecții ale tractuluirespirator și care se bazează pe modelul "cere-ofertă-cerere"

### 1) Cerere:

- Aflați cât este de îngrijorat pacientul privind boala sa
- Aflați care sunt așteptările pacientului privind managementul afecțiunii sale

### 2) Oferta:

- Informați pacientul asupra bolii, inclusiv asupra capacității organismului său de a face față bolii prin mijloace proprii
- Informați pacientul asupra argumentelor pro și contra privind antibioticele și riscul rezistenței la antibiotice
- Consiliați pacientul privindstrategiile de auto-îngrijire a afecțiunii sale
- Informați pacientul privind durata estimată a afecțiunii
- Informați pacientul despre simptomele care ar trebui să facă necesară noua consultație

### 3) Cerere:

- Asigurați-vă că pacientul a înțeles și consimte la strategia propusă.

Modelul de dialog de mai sus are ca obiectiv furnizarea unui suport pentru medicii din asistența primară care trebuie să facă fațăpresiunii pacienților de a li se prescrie antibiotice și în același timp să promoveze utilizarea adecvată a antibioticelor în rândul pacienților.

Central European Centre for Prevention  
and Control of Bacteria (ECDC)  
Tel: +46 (0)8 5860 1900  
Email: EAAD@ecdc.europa.eu



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

2 Cahn JK, 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. *BMC* 2009 May 7;10(3):104. doi: 10.1186/1471-2288-10-104.

3 Cahn JK, Schepers NA, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ, Goetlich H, Butler CC. Evidence based management of acute bronchitis: sustained competence of enhanced communication skills acquisition in general practice. *Patient Educ Coords*. 2007 Nov;6(4):270-8. Epub 2007 Aug 21.

4 Francis NA, Hood K, Simpson S, Wood F, Natta JJ, 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.