

TECHNIKA	OPIS	POZYTYWNY PRZYKŁAD	NEGATYWNY PRZYKŁAD
<b>Szczere zaangażowanie</b>	Zwracaj się do pacjenta po jego/jej imieniu i unikaj tzw. formułkowych odpowiedzi.	<i>Pani Aniu, proszę przeczytać wszystkie zalecenia i sprawdzić czy powinnam coś wyjaśnić lub dopowiedzieć.</i>	<i>Przesyłam stronę internetową z instrukcjami.</i>
<b>Uznaj emocje pacjenta</b>	Rozpoznawaj i komunikuj emocje pacjenta (parafrazuj i zadawaj pytania).	<i>To musi być frustrujące! Czy jest coś jeszcze, co Panią niepokoi w związku z tymi objawami?</i>	<i>Dziękuję za opis objawów. Przesyłam zalecenia.</i>
<b>Zaferuj wsparcie</b>	Używaj stwierdzeń, które wyrażają troskę oraz zrozumienie bólu, strachu lub obaw dotyczących objawów/leczenia..	<i>Widzę, że się Pani niepokoi, postaram się pomóc!</i>	<i>Proszę zastosować się do tych zaleceń [...].</i>
<b>Zmniejsz dwuznaczność</b>	Podawaj jasne następne kroki, ale pozostaw miejsce na pytania wyjaśniające.	<i>Proszę przeczytać wszystkie zalecenia i sprawdzić czy powinnam coś wyjaśnić lub dopowiedzieć.</i>	<i>W razie czego jesteśmy w kontakcie.</i>
<b>Zwróć uwagę na interpunkcję</b>	Powtarzane znaki interpunkcyjne (!, ??) mogą być używane emfatycznie, by zrekompensować brak niewerbalnych wskazówek, ale intencje nadawcy i interpretacja odbiorcy mogą się różnić.	<i>W skali od 0 do 10 jak mocno boli?</i>	<i>W skali od 0 do 10 jak mocno boli???</i>
<b>Rozpoznaj i uszanuj granice pacjenta</b>	Uznaj preferowany poziom anonimowości pacjenta i szanuj jego/jej wybór dot. zatrzymania pewnych informacji dla siebie.	<i>Rozumiem, że nie może mi Pan wysłać zdjęcia opisanego objawu.</i>	<i>Jednak potrzebuję zdjęcia, by ocenić sytuację.</i>
<b>Bądź transparentny/-a</b>	Jeśli konieczne są szczegółowe pytania lub dalsze badania, wyjaśnij powód dłuższego oczekiwania lub wielu pytań.	<i>Dopytuję, ponieważ ta informacja jest kluczowa w wyborze odpowiedniego leczenia.</i>	<i>Czy jest Pani w ciąży?</i>
<b>Dostosuj komunikację do pacjenta</b>	Bądź elastyczny/-a w stylu komunikacji, dostosowując się do tonu i preferencji pacjenta.	<i>Pacjent: Dzień dobry Pani Doktor, zapomniałam wziąć wczoraj wieczorem lek, czy dziś rano mam wziąć dawkę wczorajszą i dzisiaj? 😞  Lekarz: Dzień dobry Panie Marku, proszę się nie niepokoić i wziąć rano tylko dzisiaj dawkę 😊</i>	<i>Pacjent: Dzień dobry Pani Doktor, zapomniałam wziąć wczoraj wieczorem lek, czy dziś rano mam wziąć dawkę wczorajszą i dzisiaj? 😞  Lekarz: Proszę wziąć rano tylko dzisiaj dawkę.</i>
<b>Zapewnij proaktywne wsparcie</b>	Poleć lub sugeruj dodatkowe usługi, przewidując potrzeby pacjenta poza jego bieżącymi zapytaniami.	<i>Po zakończeniu leczenia, proszę wziąć profilaktycznie ten suplement na wzmocnienie.</i>	<i>Po 5 dniach proszę odstawić lek i mamy anginę z głowy.</i>
<b>Zachęć do dalszego zaangażowania</b>	Zaproś pacjenta do powrotu po dalszą pomoc lub pytania w przyszłości, budując poczucie stałego wsparcia.	<i>W razie pytań lub wątpliwości albo gdyby działało się coś niepokojącego, proszę napisać tutaj na czacie i obierzemy dalsze kroki.</i>	<i>Dużo zdrowia!</i>