

Desať rád, ako si porozumieť s vaším lekárom

Mali ste niekedy pocit, že váš lekár hovorí iným, pre vás nezrozumiteľným jazykom? Ak áno, nemusí to byť tým, že vám to nepáli alebo nedokážete počúvať.

Ak vyjdete z ordinácie a nemáte jasno v tom, čo vám je, aké [možnosti liečby](#) máte alebo aké vyšetrenia potrebujete, chyba nemusí byť iba na vašej strane. Prestíž medicínskeho vzdelania vyvoláva mylnú predstavu, že lekári „majú v sebe“ schopnosť náležite [komunikovať](#) s pacientmi, že je to samozrejماً súčasť ich povolania a nepotrebujú sa nič učiť. S týmto mýtom sa stretáva aj psychológ PhDr. Ján Tej, ktorý o potrebe zlepšenia píše v publikácii Komunikácia nielen v ordinácii: „Keď sa v zdravotníckom prostredí hovorí o komunikácii medzi lekárom a pacientom, lekári argumentujú: ved' to robím celý život, tak to, hádam, viem. Že možno „celý život“ robiť niečo nedokonale, nedomýšľajú.“

Musím liečiť, nemám čas hovoriť

Populárny televízny seriál o „zázračnom“ lekárovi doktorovi Houseovi nás mylne vedie k presvedčeniu, že dobrý lekár nepotrebuje s pacientom komunikovať, že to môže byť čudácky introvert, ktorému stačí monitor počítača a šanóny s výsledkami testov. Prípadne, že „nudný“ rozhovor s chorým má viesť niekto iný. „Keď namiesto pozorného rozhovoru s pacientom vypisujeme dokumentáciu, žiadanky o vyšetrenia a testy, nielenže môžeme prehliadnúť jednoduché vysvetlenia zdravotných ťažkostí, ale pripravujeme sa o jeden z najdôležitejších aspektov liečby: rituál, počas ktorého pacient uverí, že nám na ňom záleží,“ povedal prof. Abraham Verghese, špecialista na únavový syndróm na lekárskej fakulte Standfordskej univerzity, v prednáške o dôležitosti anamnézy a fyzického vyšetrenia na konferencii TED. „Pacienti s únavovým syndrómom sú komplikovaní a keď sa ku mne s touto diagnózou dostanú, majú za sebou väčšinou niekoľko zlých skúseností s inými lekármi, čiže očakávajú iba ďalšie sklamanie. Preto som hneď na začiatku musel prísť na to, ako v nich vzbudiť dôveru, že im dokážem pomôcť. Ukázalo sa, že recept je vlastne jednoduchý: na našom prvom stretnutí si nečítam pacientovu hrubú dokumentáciu, ktorú so sebou prinesie, ale počúvam bez prerušovania, kým mi nepovie všetko, s čím za mnou prišiel.“ Jednoduchá zmena v komunikácii má obrovský efekt – najmä ak uvážime, že americké štatistiky uvádzajú, že lekár nechá pacienta hovoriť bez prerušenia priemerne 17 sekúnd! Málo času, ktorý stláčajú kvantá administratívy a množstvo pacientov denne – to nie sú jediné [prekážky](#), ktoré stoja v ceste skutočnému porozumeniu medzi lekárom a pacientom. A priznajme si, nejde len o to, že lekári hovoria jazykom, ktorému nerozumieme. Kým nastane revolučná, ba priam zázračná zmena nášho zdravotníckeho systému, po ktorej budú mať lekári a ošetrojúci personál dost' času a energie vypočúť si každého jedného pacienta, koľko len bude potrebovať, treba spraviť zmenu tam, kde ju dokážeme uskutočniť hneď. A to zmenou spôsobu, akým my pacienti komunikujeme s odborníkmi.

Čo môžem urobiť, aby som si s lekárom lepšie porozumel?

Komunikácia medzi [lekárom a pacientom](#) je špecifická tým, že medzi nimi vládne odborná nevyváženosť. Tú si často nesprávne interpretujeme tak, že lekár je ten „nadradený“ a pacient „podradený.“ V iných povolaniach to však takto nevnímate – napríklad, keď sa profesor medicíny príde poradiť do banky o svojich financiách, nemá pocit, že finančný poradca je mu nadradený, pretože v určitej špecifickej oblasti toho vie viac. Podobne funguje aj vzťah lekára a pacienta. Práve vysoká odbornosť lekára nás k nemu privádza, preto ho vyhľadáme. Náš [vzťah](#) by mal byť partnerský – obaja totiž máme rovnaký záujem: zistiť príčinu našich zdravotných problémov a nájsť riešenie, ako sa ich zbaviť. Samozrejme, musíme mať na pamäti, že sú aj pacienti, ktorí sa chcú plne zveriť do rúk lekára a prajú si byť neinformovaní. Aj takéto želanie treba rešpektovať, lekár by ho však nemal predpokladať u všetkých svojich pacientov. Čo teda my pacienti môžeme urobiť, aby sme si s lekárom lepšie porozumeli? Predovšetkým naplno využiť to málo času, ktoré máme k dispozícii.

1. Pripravte sa na rozhovor s lekárom už doma. Majte na pamäti, že väčšina ordinácií je pre vás cudzie prostredie, v ktorom sa nebudete cítiť úplne vo svojej koži. Aby ste v strese nezabudli nejakú dôležitú otázku, napíšte si v bodoch veci, ktoré chcete so svojim lekárom prediskutovať. Tým, že si ich premyslíte, budete mať aj príležitosť logicky ich zoradiť.

2. Prejavte sa aktívne. Nečakajte, na čo sa vás lekár opýta, ale sami hovorte o zdravotných ťažkostiach, ktoré vás trápia. Snažte sa čo najpresnejšie pomenovať svoj problém. Lekár sa pri stanovovaní diagnózy odpichne z iného bodu, ak mu poviete iba: „bolí ma noha“, ako keď poviete: „z ľavého bedra mi vystreľuje ostrá bolesť smerom ku kolenu, zhoršuje sa to vždy k večeru a bolesť pulzuje.“ Popisujte svoje pocity, nepredkladajte možné diagnózy – to je úloha lekára.

3. Snažte sa s lekárom udržiavať očný kontakt. Ak je stále zahľadený do spisu, zdvorilo ho požiadajte o pozornosť. Napríklad: „Prepáčte, pán doktor, keď sa na mňa nepozeraáte, nie som si istý, či ma počúvate.“

4. Požiadajte o súkromie, ak ho potrebujete. Ak vám je nepríjemné hovoriť o chúlостivých problémoch v prítomnosti inej osoby, jasne to vyjadrite, nečakajte s problémom na inú (vhodnejšiu) chvíľu. Je pravdepodobné, že pre lekára a ošetrojúci personál je bežné riešiť aj intímne problémy pacientov, to však neznamená, že ste aj vy zvyknutí preberať ich pred širším publikom. Aj keď ste pacientom univerzitnej alebo fakultnej nemocnice, automaticky to neznamená, že ste súhlasili s tým, že sa vyzlečiete pred skupinkou medikov. Zákon o zdravotnej starostlivosti, charta práv pacienta aj etický kódex chránia pacienta pred porušovaním jeho práva na súkromie, intimitu a dôstojnosť.

5. Zaujímajte sa o svoj zdravotný stav. Aj keď nemáte medicínske vzdelanie, mali by ste poznať svoj krvný tlak, krvnú skupinu, vedieť, na čo presne užívate lieky, nakoľko sú nežiaduce účinky závažné. Našťastie, dnešné krvné i iné testy sa zväčša robia tak, že kritické hodnoty sú vypísané hrubším písmom alebo inou farbou. Požiadajte lekára, aby vám výsledky ukázal, hoci nerozumiete všetkým skratkám.

Opýtajte sa ho, či všetky hodnoty máte v norme a ak nie, aké to môže mať príčiny a dôsledky.

6. Robte si poznámky. Aj keď v ordinácii je vám všetko jasné, neraz sa stáva, že kým prídete domov, polovica informácií vám vyfučí z hlavy. Nehanbite sa robiť si poznámky – ak vám aj tak niečo vypadne, môžete si informácie vyhládať na internete alebo v náučnej literatúre.

7. Vezmite so sebou blízku osobu, ak vo vás zdravotný problém vyvoláva strach. Je totiž možné, že stres vás paralyzuje a nebudete schopní pozorne vnímať všetko, čo vám lekár povie. Ďalšia osoba vám môže pomôcť s poznámkami.

8. Zaujímajte sa, čo môžete urobiť pre zlepšenie svojho zdravotného stavu a odporúčania berte vážne. Pre lekárov môže byť frustrujúce stále opakovať zásady zdravej stravy a zdôrazňovať potrebu pohybu, ak sa v ordinácii stretávajú s pacientmi, ktorí ich zjavne nepočúvajú. Ani najúčinnější liečba nedokáže zázraky, ak telu nepomôžete vlastným pričinením. Pacient má byť ten, komu na jeho zdraví záleží najviac a je ochotný preň aj najviac urobiť.

9. Na záver stručne zrekapitulujte, na čom ste sa dohodli. Toto je spravidla posledná príležitosť, ako si vyjasniť, či ste si s lekárom navzájom porozumeli.

10. Podakujte sa, že vám váš lekár venoval čas spôsobom, ktorý obom vyhovoval. Zdvorilosť a ocenenie práce znamená pre mnohých lekárov viac, než si myslíte.

Zdroj:

<http://www.slovenskypacient.sk/clanok/1558/desat-rad-ako-si-porozumiet-s-vasim-lekarom>