

# COMUNICAREA ASISTENTULUI DE FARMACIE CU PACIENTUL

Ștefan-Eftimie Steluța  
Asistent medical principal licențiat  
Președinte OAMGMAMR –filiala Călărași  
Auditor clinic

# COMUNICAREA ASISTENTULUI DE FARMACIE CU PACIENTUL

Într-o lume în care comunicarea ocupă din ce în ce mai mult loc, în care cerințele de adaptare la mediu sunt din ce în ce mai mari și invitațiile la stres sunt din ce în ce mai dese, **capacitatea de a înțelege și de a acționa conform stilului celuilalt devine miza majoră.**

# COMUNICAREA ASISTENTULUI DE FARMACIE CU PACIENTUL

- Lipsa comunicării ne lasă pe toți în întuneric !

# COMUNICAREA ASISTENTULUI DE FARMACIE CU PACIENTUL

“Cu cât avansează, un bun profesionist ,  
mai mult ascultă decât vorbește”

anonim

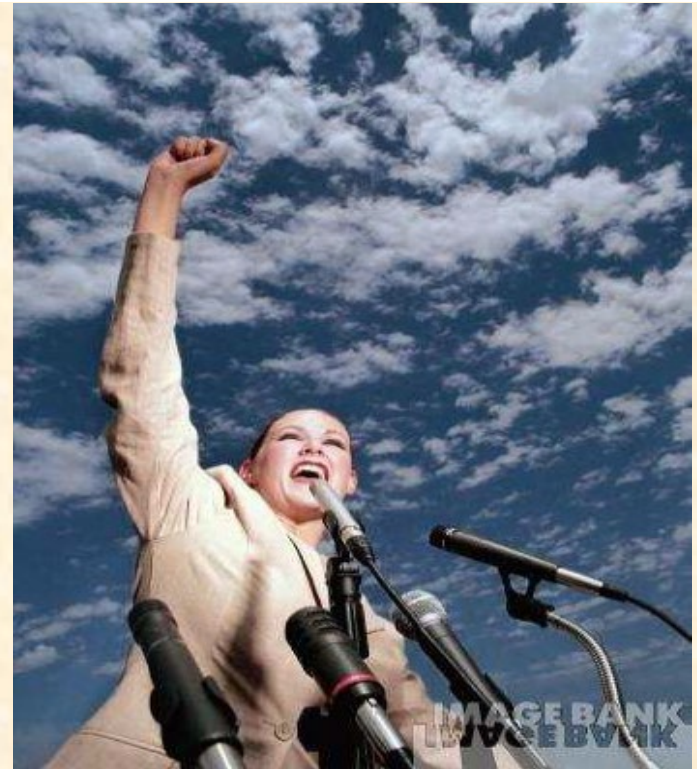
# COMUNICAREA ASISTENTULUI DE FARMACIE CU PACIENTUL

“Omul este înainte de toate limbaj (verbal)”

Karl Popper – “viitorul este deschis”

# Cuvinte care “vând”

- Fiecare cuvânt este un simbol sau o sinteză a unei descrieri
- Fiecare cuvânt este un instrument folosit pentru a face distincții, pentru a semnala o diferență



# Cuvinte care nu “vând”

- Un cuvânt gresit poate aduce reacții emoționale care să ne împiedice în comunicare!

Exemple:

- Negarea negativului  
“O să încerc”  
“Sincer vorbind”



# CERERI HILARE ÎN FARMACIE

- Bună ziua! Vă rog frumos să îmi dați și mie capcitoprilin = Captopril
- Augmentin BIO aveți ? = Augmentin BIS
- Un ameliorator de dinți, va rog!
- Unguent cu flocin aveți? = Fluocinolon
- Casconal aveți? = Fasconal
- Anticoncepționale contraceptive aveți?
- Tinctură de pompolis aveți? = Propolis



# CERERI HILARE ÎN FARMACIE

- Cocolino pentru rău de mișcare aveți? = Cocculine
- O cutie de 4 oase, va rog! = 4bones
- Bună ziua....vreau și eu o colegă. De care colegă????!!! Colegă fixă... = Corega
- Alcool puricat și crema pentru ten gros aveți?
- Bilobau aveți? = Bilobil
- Dați-mi un herpes = Plasture antiherpetic

# CERERI HILARE ÎN FARMACIE

- Asirină parfumată aveți? = Aspirina tamponată
- Probiotice pentru anihilarea efectului antibioticului aveți?
- Extravilan aveți? = Extraveral
- Mototol de 50mg aveți? = Metoprolol
- Două comprimate de nurofen țintă lui este durerea, va rog ! = Nurofen
- Supozitoare Viorel = Voltaren
- Doi plasturi ...să fie străvezii! = Plasture transparent –

# CERERI HILARE ÎN FARMACIE

- Dați-mi un pahar de urină = Recipient urină
- Entran pliculețe pt copii ...dintralea care se da o dată cu antibioticul, aveți? = Biotice – Retard-Rapid, aveți?
- Vreau un antibiotic, dar fără antiinflamator va rog!!
- Ceva pt o unghie reincarnată??
- Aveți ovule pentru hemoroizi? = Supozitoare hemorzon

# CERERI HILARE ÎN FARMACIE

- O cutie de vârcolac = Dulcolax
- Calciu fosforescent aveți? = Calciu efervescent
- Bună ziua! vreau lumânări pt hemoroi!!! = Supozitoare hemorzon
- Bună ziua, îmi dați va rog de 4 lei lubrefien? = Ibuprofen
- Zgardă pentru țânțari aveți? = Brățară contra insectelor
- Faringo Hot Dreams = Faringo Hot Drink
- Pastile de dinți Aurel = Aulin
- Picăturile alea cu vișine = Visine—

# CERERI HILARE ÎN FARMACIE

- Striptis cu miere și lămâie = Strepsils cu miere și lămâie
- – De supărătoare cu Hemorzon = Supozitoare hemorzon
- – Cristalina tablet = Nistatina
- – O electromicină, vă rog! = Eritromicină
- – Aspirina mentolată...
- – O cutie de Acapulco = Accupro
- – Sapunele de băgat în fund aveți = Supozitoare
- – Agromentin?... Argumentin = Augmentin
- – Nervosac = Norvasc
- – Colon PROTEX aveți? = Colon Protect

# ÎNTÂMPLĂRI DIN FARMACIE

Un om simplu se plânge farmacistei de arsuri la stomac și solicită un medicament pentru a scăpa de pacoste. Cam înțepată, farmacista îi oferă , afectat, dar fără... afecțiune, remediul salvator, pastilele de gaviscon:

- Două cotidian, per os, se... mastică, îi recomandă ea cu pedagogie.

Derutat, pacientul se apără:

- Doamne ferește, păi mie tocmai de la mastică mi se trag arsurile astea!

- Domnule, se mas-ti-că, adică se mes-te-că silabisește farmacista, ca să fie clar !

# ÎNTÂMPLĂRI DIN FARMACIE

Și atunci de ce nu mi-ați spus așa de la început?  
se supără omul.

Pentru că aceasta este unitate farmaceutică și  
aici utilizăm numai termeni de specialitate.

# PILDĂ

La poștă. Lume multă. Coadă. Nervi. Se plătesc impozitele. Un om trecut un pic de „vârsta a treia” depune o scrisoare recomandată cu destinația Olanda.

„Sunt în plic documente de preț, mi-e frică să nu se piardă”, zice el, și întreabă:

- Am înțeles că aveți un serviciu poștal prin care se poate urmări online parcursul scrisorii. Îmi spuneți și mie cum se procedează?
- Băgați numărul de pe chitanță, i-o tăie scurt duduia de la ghișeu.

La care bătrânelul, nedumerit:

- Eu de băgat îl bag, conită, cu plăcere, dar spuneți-mi și mie unde să-l bag.

În track and trace number, dacă știți ce-i aia tueckândtueisnambă, repetă funcționara sintagma englezească într-o „fonetică” cu efect cultural devastator asupra noastră.

- Știu, domnișoară, cum să nu știu atâta lucru: asta înseamnă urmărirea numărului pe traseu...



# PILDĂ

Ușor agasată de prelungirea dialogului, „coada” se calmează și începe să dea semne de interes pentru ciudata conversație și de simpatie pentru bătrân. Ba unul mai tânăr de lângă mine zâmbeste cu înțeles și mi face cu ochiul.

Funcționara se minunează:

Uită-l că știe..., da' de unde știi dumneata treaba asta?

- Să vă explic: eu am fost tractorist la viața mea și acolo, la C.A.P., m-a luminat brigadierul cum că tractor provine din verbul englez to track!!! De-acolo știu, domniță, că școală n-am prea făcut, nu mi-a plăcut. Dacă mă ducea capul, făceam un pic mai multă, aș fi ajuns și eu mare, cine știe, poate funcționar la poștă. Sau poate chiar diriginte de oficiu, dacă mă înscriam în PSD-eu, și atunci aș fi putut să-mi perfecționez engleza conversând cu dumneavoastră.

Plătește omul ce-i de plătit și salută englezește: „see you soon, sweet princess!”. Plătesc și eu timbrele mele, ies repede, îl ajung din urmă pe bătrân și-l abordez politicos:

# PILDĂ

– Domnule, m-ați încântat, chestia cu tractorul a fost grozavă. Bine i-ați zis-o, dar, știți, cuvântul tractor nu-i tocmai de la to track... și dau să-i explic cum e cu etimologia, dar acesta îmi ia vorba din gură:

Știu care-i treaba, sunt profesor de română și latină, am făcut istoria limbii, la București, cu acad. Alexandru Rosetti. Tractor e din francezul tracteur provenit, la rândul-i, din tractum, forma de supin a verbului latinesc traho = a trage. Dar, se non è vero, è ben trovato!..., sper să mă-nțelegeți: mi-am permis licența, eram la poștă, nu la universitate. Și apoi n-am mai predat de mult lecții, mi-a fost dor de una și, iacă, se ivi ocazia.

# PILDĂ

- Îmi place tot mai mult omul. Îl invit la o cafea și, luându-ne în serios, continuăm discuția despre destinul verbului latinesc traho, trahere, traxi, tractum în română și alte limbi romanice. (În latina vulgară, traho se pronunța probabil trago.) Nu avem dicționare la noi așa că ne completăm reciproc și facem inventarul: mai întâi verbele franțuzești traire, tracer și traîner; de la acesta din urmă, ajungem la neologismele noastre: a trená și tréna (rochia miresei), apoi trenul (care „trage” vagoanele după el). Din infinitivul lung latinesc (tractum) italienii l-au fabricat pe trattare care ajunge la noi în forma trata(re), apoi tratament (it. trattamento), ceea ce, etimologic, ar fi: care te... extrage din boală: ex- (= în afară) + trage.

# ÎNTÂMPLĂRI DIN FARMACIE

Sunt o persoană care se străduie foarte tare să aibă încredere în medici și farmaciști. Și-așa una din spaimile mele se-nvârte în jurul bolii și al spitalelor, dacă m-aș duce și fără să am încredere în ce-mi zic oamenii ăia, anxietatea mi-ar veni de hac.

Catinca are stări de vomă. Merg la farmacie. Înăuntru, o singură persoană. Are discuții mai degrabă filosofice cu farmacistul. Din spate mă preia un tânăr cu halat și ecuson care după înfățișare n-are 18 ani și după privire, nici măcar 10:

# ÎNTÂMPLĂRI DIN FARMACIE

- Bună seara, aveți ceva pentru stări de vomă care să meargă și la un copil de 9 ani?
- Metoclopramid sirop.
- Mulțumesc.
- Pentru ce vă trebuie?
- Ăăă, i-e greață copilului, zic din nou, în timp ce-mi pun la îndoială capacitatea de a transmite informații și cunoștințele despre folosul metoclopramidului.
- Aha. Deci, vă dau sirop?
- Da, vă rog.

# ÎNTÂMPLĂRI DIN FARMACIE

Caută în calculator, pe urmă ridică ochii și-mi spune:

- Sunteți sigură?
- ????
- Are efecte secundare foarte puternice.

Wow. Bine măcar că mi-a spus. Deși poate că ordinea propozițiilor putea fi puțin diferită.

- Altceva aveți?
- Da, sigur !

Încep să mă uit la el cu atenție.

- Ce anume?
- Emetix. Vă dau?
- Desigur.

# ÎNTÂMPLĂRI DIN FARMACIE

Caută în calculator.

– Dar să știți că e mai puțin eficient.

Wtf, man, unul e bun cu efecte secundare nasale, altul nu e așa de bun, tu vrei să vinzi ceva?

– Care sunt efectele metrocloramidului?

– Amețeală, pierderea echilibrului....

– Bun. Dați-mi Emetix.

– Doamna X, o întreabă pe farmacistă filosoafă, mai avem Emetix?

# ÎNTÂMPLĂRI DIN FARMACIE

Doamna X nu-i răspunde, își continuă discursul cu vorbe goale:

– De ce nu faceți tratamentul? De ce nu aveți grijă de dumneavoastră? Că nu vă ridică nimeni statuie.

Tânărul merge în spate să caute. Farmacista termină de vorbit, se uită în calculator cu un oftat de ‘vezi, Doamne, eu trebuie să le fac pe toate’ și pe urmă spune spre depozit cu reproș:

– Nu mai avem.

Pe mine mă cam iau transpirațiile, spun ‘La revedere’ și dau să plec. Din spate, tânărul tot ar vrea să facă ceva pentru mine:

– Să vă dau Metoclopramid sirop, totuși, să aveți în casă?



# CUVÂNTUL CARE VINDECĂ

- S-a deschis prima farmacie de poezie și vinde versuri pentru tratarea durerilor
- De sute de ani, poezia este considerată cel mai bun tratament pentru suflete rănite, iar poeta britanică Deborah Alma vrea să convingă pe toată lumea de acest lucru. Recent, autoarea a deschis o farmacie de poezie în Bishops Castle, un orașel situat în Regatul Unit, iar clienții care îi trec pragul primesc versuri ca tratament pentru problemele lor.
- Deborah Alma le prescrie pacienților săi poezii potrivite afecțiunii sufletești pe care o au, pentru că ea crede cu adevărat că această creație literară poate calma o paletă largă de tulburări emoționale, de la epuizare, la inimă frântă. Și pentru că impactul vizual este la fel de puternic, Alma organizează cărțile pe rafturi în funcție de stare.
- Distribuirea versurilor nu se face la întâmplare. Poeta își consultă clienții în camere separate, unde le adresează mai multe întrebări, iar în baza răspunsurilor recomandă tratamentul – un poem care să le aline suferința.

# CUVÂNTUL CARE VINDECĂ

- „Dacă ar fi să mă gândesc la o aptitudine necesară în ceea ce fac, aş spune că este aceea de a găsi poezia potrivită pentru o persoană, după ce ajung să o cunosc cât de cât și după ce vorbesc cu ea. Când prescriu un poem cuiva, acesta devine al al său, îi aparține în totalitate – îl poate lipi pe frigider și poate fi reconfortant”, a spus Deborah Alma, într-un interviu acorda [news.sky.com](http://news.sky.com).
- din 900 de publicații medicale diferite, realizate pe parcursul a 19 ani, și susține ideea poetei Deborah Alma: orice formă de artă poate alina suferințele oamenilor.
- Proprietara farmaciei de poezie s-a gândit la această idee de afaceri, după ce ani întregi a lucrat cu bolnavii de demență și a văzut influența pozitivă pe care poezia a avut-o asupra acestora.
- „Poezia poate schimba starea cuiva și felul în care oamenii vor să fie ascultați – tot mai atent, atât de atent, încât scrii ce îți spun și apreciez cuvintele lor”, a mai spus Alma.

# CUVÂNTUL CARE VINDECĂ

- Farmacia nu este singurul loc în care pacienții pot primi acest tratament. Poeta are, deja, o ambulanță pe care a inscripționat-o cu mesajul „Poet de urgență”, iar în ultimii șapte ani a călătrit prin țară și a prescris versuri de pe banchetă la festivaluri, conferințe, biblioteci sau spitale. Așa a văzut ce impact pot avea poeziile asupra oamenilor.
- „Arta poate să facă multe lucruri, poți stabili o conexiune foarte intimă cu cineva care a trecut înaintea ta printr-o problemă care te macină și pe tine, a depășit-o și a procesat-o, poate fi vorba despre o rugăciune, un blestem, un poem de dragoste sau o vrajă”, completează autoarea.
- Cu proiectul său, Alma vrea și să demonteze o prejudecată: aceea că poezia este dificilă, obscură și doar pentru pretențioși. Versurile se află în capsule depozitate în flacoane cu nume literare: Poemcetamol, de exemplu, este un medicament pe a cărui etichetă scrie că nu dă efecte adverse și este ușor de administrat.

# SFATURI ÎN COMUNICAREA CU CLIENTUL FARMACIEI

- Zâmbește!
- Întreabă-l de sănătate!
- Susține contactul vizual!
- Ascultă activ!
- Cere feedback!
- Adresează întrebări deschise!
- Parafrazează!
- “Pune pe tavă” cunoștințele tale!
- Fidelizează-l!

# SFATURI ÎN COMUNICAREA CU CLIENTUL FARMACIEI

Clientul este regele ! ( fiecare client este singurul nostru client!):

- a) Clientul are, întotdeauna dreptate!
- b) Clientul nu este niciodată răspunzător de propriile-i greșeli!
- c) Este esențial să ne creăm clienți fideli și repetitivi!

# SFATURI ÎN COMUNICAREA CU CLIENTUL FARMACIEI

Impuneți-vă să nu cereți, nimănui ,să aibă încredere în dumneavoastră ! Numai dovedind că merităm încrederea interlocutorului o vom câștiga !

Evitați să apălați la uzualele exprimări de genul :  
"Vă rog să aveți încredere în mine ! Sunt o persoană foarte muncitoare și serioasă !"

Dan Popescu

Eficiența comunicării în afaceri

”Comunicarea este școala umilinței !”

Cei care știu să comunice eficient nu sunt scortoși, orgolioși, aspri...

Doar cei capabili să absolve complicata, complexa și delicata școală a umilinței care se numește și este **comunicarea** vor fi, cu siguranță, învingători !

***Ce vei face altfel de mâine?***



**Vă mulțumesc !**