

Eczacı Kimdir?

- Eczacı patronudur.
- Eczacı sağlık danışmanıdır.
- Eczacı satış s¼recini y¼nlendirendir.
- Eczacı hastaya en yakın olandır.
- Eczacı her kořulda ikna edendir.
- Eczacı problem ç¼zebilendir.

Hasta kimdir?

- Hasta kraldır.
- Hasta patronudur.
- Hasta ortaktır.
- Hasta velinimetimizdir.
- Hasta başımızın belasıdır.
- Hasta varlık nedenimizdir.

Hasta Analizi

- Hasta kimdir?
- Neye ihtiyaçı vardır?
- Beklentisi nedir?
- Tatmin olma ölç¼tü nedir?
- En etkin ç¼z¼m nasıl sağlanır?

Hasta Ne Bekler?

- İlgı
- İhtiyacının Karşılanması
- Ç¼z¼m

ECZACI-HASTA İLETİşİMİ

Eczacı-Hasta İletişiminin Yararları

Hasta ağısından;

Hastaların tıbbi bakım ve tedavilerini anlamalarını sağlamanın yanı sıra hastanın bu konuda tatminini ve uyumunu arttırmaktadır.

Eczacı açısından;

Hastaların artan tatmini, eczacıya olan güvenin artmasına neden olmaktadır.

Eczacı -Hasta İletişiminde Rol Oynayan Hasta Tipleri

- Fonksiyonel hastalar
- Bilgilendirilebilir hastalar
- Duygusal hastalar
- Sosyoekonomik faktörlerin etkilediği hastalar

Eczacı-Hasta İletişimde, Eczacı; Hasta İle Konuşurken Nasıl Davranmalıdır?

- Baş onayı ile gülümseyerek konunun anlaşıldığını ifade etmelidir.
- Kişiye mutlaka ismiyle hitap etmelidir ve ses tonunu ayarlamalıdır.
- Kişinin karşısında değil, yanında durmaya çalışmalıdır. Ellerini, jest ve mimiklerini olumlu kullanmaya özen göstermelidir.
- Hastanın ne bildiğini ölçmeli ve ne anladığından emin olmalıdır.
- Hastanın anlattıklarını özetlemelidir.
- Empatik cevaplar vermelidir.
- Yargılayıcı davranışlardan kaçınmalıdır.
- Eczanenin görünüşüne önem vermelidir.
- Hastanın mahremiyetine özen göstermelidir.
- Özel bir dil kullanmaktan kaçınmalıdır.
- Göz yoran el hareketleri yapmamalıdır.
- Konuşurken hastanın yüzüne bakmalıdır.
- Beden duruşuna ve aradaki mesafeyi ayarlamalıdır.
- Karamsar ve eleştirel konuşmamalıdır.
- Zaman zaman ortak noktalar bulmaya özen göstermelidir.
- Gülümsemeyi ihmal etmemelidir.
- Mesafeli olmalı, fakat soğuk ve kırıcı olmamalıdır.
- Selam verirken göz teması kurmaya özen göstermelidir.
- Yeterince bilgi sahibi olmadığı bir konuda konuşmaktan kaçınmalıdır.

Eczacı Hastasına Karşı;

- Tehditkar olmamalıdır.
- Doğru soruları sormalıdır.
- Öz olmalıdır.
- Açık olmalıdır.
- Cehalete dikkat etmelidir.
- Vücut dilini kullanmalıdır.
- Yazılı dokümanlar sunmalıdır.

- İlgisini göstermelidir.

Beden Dilini Nasıl Kullanır?

- Yüz ifadeleriyle
- Jestler ve mimiklerle
- Baş hareketleriyle
- Dokunmayla
- Giyim kuşamla

Memnun Bir Hasta Ne Yapar?

- Tekrar sizi tercih eder.
- Sizi başkalarına tavsiye eder.
- Bir anlamda doğal ve ücretsiz reklam kampanyasıdır.

Memnun Olmayan Bir Hasta Ne Yapar?

- Bunu size söyleyemez, fakat çevresi ile paylaşır.
- Bir anlamda aleyhte reklam kampanyasıdır (Hem de ücretini sizin ödediğiniz)

Eczacıların sıklıkla yaptığı iletişim hataları

- Hastaları karşılamamak, kendini tanıtmamak
- Hastanın gerçekte ne söylediğini anlamaya çalışmadan anlamış gibi davranmak
- Hastaları soru sormak konusunda cesaretlendirmemek
- Hastaların sorularına saygılı olmamak
- Hasta tarafından gönderilen sözlü ya da sözsüz iletişim mesajlarına dikkat etmemek
- Konuşmanın kesilmesine izin vermek
- Konuşmayı diğer seçenekleri göz önünde bulundurmadan sonlandırmak
- Hasta hakkında doğru kişisel bilgiyi edinememiş olmak
- Yetersiz güven telkin etmek