

Rozdział 1. Istota pracy lekarza rodzinnego - Sławomir Chlabcz

Umiejętność komunikowania się z pacjentem

Wiedza i umiejętności kliniczne

Rozdział 2. Konsultacja lekarska - Alicja Małgorzata Ołtarzewska

Konsultacja lekarska - wyjaśnienie terminu

Powody zgłaszania się pacjenta do lekarza rodzinnego

Cele konsultacji lekarskiej

Etapy konsultacji lekarskiej w gabinecie lekarza rodzinnego

Moment wejścia pacjenta do gabinetu

Przerwa między wizytami pacjentów

Nawiązanie kontaktu z pacjentem

Ustalenie przyczyny/przyczyn przybycia pacjenta

Wywiad lekarski

Zapisywanie danych w dokumentacji

Badanie fizykalne

Diagnoza i budowanie planu postępowania z pacjentem

Udzielanie informacji pacjentowi

Zamknięcie konsultacji

Rozdział 3. Rozmowa z pacjentem - Ludmiła Marcinowicz

Przywitanie lekarza z pacjentem

Zadawanie pytań pacjentowi

Umiejętność słuchania

Empatia

Informowanie pacjenta

Włączenie pacjenta do planu postępowania

Zadawanie pytań przez pacjenta

Wykorzystanie poczucia humoru

Komunikowanie niewerbalne

Efektywne wykorzystywanie ciszy

Zakłócenia rozmowy

Obawy i oczekiwania pacjentów

Budowanie zaufania

Wiedza zdrowotna pacjenta

Zakończenie rozmowy

Rozdział 4. Komunikowanie się z pacjentem w sytuacjach trudnych – *Anna Ratajska*

Wprowadzenie

Sytuacja trudna

Perspektywa lekarza vs. perspektywa pacjenta

Kto to jest „trudny pacjent”? Jak sobie poradzić, gdy uznamy pacjenta za trudnego?

Wybrane sytuacje trudne – społeczne wyzwania dla lekarza

Presja czasu

Pacjent niezadowolony

Pacjent agresywny, gwałtowny

Postępowanie w sytuacjach konfliktowych

Umiejętność asertywnej odmowy

Pacjent, który nie chce opuścić gabinetu

Rozdział 5. Pacjent z niewyjaśnionymi objawami – Sławomir Czachowski

Zaburzenia psychosomatyczne w podstawowej opiece zdrowotnej – wyjaśnienie pojęć

Pacjenci z MUS u lekarza rodzinnego

Wpływ i konsekwencje MUS na relacje lekarz – pacjent

Przebieg konsultacji pacjenta z MUS

Strategie postępowania lekarza rodzinnego

Rozdział 6. Dziecko jako pacjent u lekarza rodzinnego – Dorota Emilia Bielska

Prowadzenie rozmowy i zbieranie wywiadu

Przywitanie i budowanie zaufania w kontakcie z dzieckiem

Otoczenie

Umiejętność rozmowy z dzieckiem i rodzicami

Wstępny wywiad pediatryczny

Zaangażowanie w rozmowę dziecka nieśmiałego, zbuntowanego, nadmiernie aktywnego

Rozmowa z nastolatkami

Budowanie dobrych relacji między lekarzem a młodym człowiekiem

Wizyta patronażowa

Sygnały przekazywane przez noworodka

Znaczenie wizyty domowej w opiece nad dzieckiem

Problem dziecka krzywdzonego

Rozdział 7. Relacja lekarza z pacjentem chorym terminalnie i jego rodziną – *Aneta Domalewska*

Stan psychiczny człowieka w odpowiedzi na etapy nieuleczalnej choroby

Wyobrażenie o chorobie

Jakość życia, w tym uwarunkowana stanem zdrowia

Rozpoznanie środowiska chorego

Rola rodziny w obliczu nieuleczalnej choroby

Funkcjonowanie rodziny w kryzysie

Ekspresja uczuć jako warunek dobrej jakości życia

Komunikacja lekarz – pacjent – rodzina

Priorytety w komunikacji

Rozdział 8. Konsultacja telefoniczna – *Sławomir Chlabicz*

Zasady udzielania porady telefonicznej

Otoczenie

Schemat rozmowy telefonicznej

Elementy komunikowania, na które należy szczególnie zwrócić uwagę podczas porady telefonicznej

Rozdział 9 Pacjenci korzystający z internetu w rozwiązywaniu problemów zdrowotnych – *Sławomir Chlabicz*

Możliwości postępowania w takich sytuacjach (Ahluwalia et al. 2010)

Rozdział 10. Nauczanie i uczenie się poprzez odgrywanie ról – *Ludmiła Marcinowicz*

Nauczanie problemowe

Odgrywanie ról

Symulowany pacjent

Wykorzystanie nagrań wideo

Ocena konsultacji lekarskiej

Korzyści i trudności

Wirtualny pacjent

Aneks

**Przewodnik obserwacji konsultacji lekarskiej według metody
Calgary-Cambridge**

Skorowidz