

## “Hastayla etkin iletişimin eczacının rolü”

Hepimiz eczacıyız. Eczanelerimizde mesleğimizi yaparken çoğunluğu hasta olan insanlarla karşı karşıyayız. Hem işimizi iyi yapmak hem de hastayı memnun etmek için hastayla doğru bir iletişim kurmak zorundayız. Bunun bilincinde olan İzmir Eczacı Odası 27 Ağustos 2003 tarihinde Ege Sağlık Oteli'nde, misep kapsamında “Hastayla etkin iletişim de eczacının rolü” konulu, konuşmacı olarak Doç. Dr. Erten Gökçe'nin katıldığı bir konferans düzenlenmiştir. Doç. Dr. Erten Gökçe konuşmasına hasta ve eczacı tanımlarını yaparak başladı.

### Hasta kimdir?

- Hasta kraldır.
- Hasta patrondur.
- Hasta ortaktır.
- Hasta velinimetimizdir.
- Hasta varlık nedenimizdir. (en doğrusu bu)

### Eczacı kimdir?

- Eczacı patrondur.
- Eczacı sağlık danışmanıdır.
- Eczacı satış sürecini yönlendiren kişidir.
- Eczacı hastaya en yakın olandır.
- Eczacı her konuda ikna edebildir.
- Eczacı iyi bir dinleyicidir.

Bir eczacı hastanın yüzüne baktığında ruh halini anlayabilmelidir. Hasta sizi anlamak zorunda değildir. Siz hastayı anlamalısınız. Anlattıklarınızı anlayamamış bir kişinin boş bir bakışı vardır. Hastanın anlattıklarınızı anladığından emin olunuz.



### Hasta ile iletişimin temelinde neler vardır?

- Dinleme (göz teması kurarak dinleme)
- Algılama (işitme, görme ve dokunmayla)
- Empati (kendinizi onun yerine koyarak ve ondan bir adım önde düşünerek anlamaya çalışma)
- Değerlendirme

**Bir eczacı;** Hasta kimdir? Beklentisi nedir? Tatmin olma ölçütü nedir? En etkili çözüm nasıl saptanır? Bunun analizini yapabilmelidir. Hasta eczacıdan ne bekler; önce ilgi, tath dil, güler yüz sonra ihtiyacının karşılanmasını ve problemine en sağlıklı çözümün bulunmasını ister.

### Hasta ile konuşurken;

- Baş onayı ile gülümseyerek konunun anlaşıldığını ifade ediniz.
- Kişiy mümkünse ismiyle hitap ediniz.
- Kişinin karşısında değil yanında durmaya çalışınız.
- Ellerinizi, jest ve mimiklerinizi olumlu kullanmaya özen gösteriniz
- Göz yoran el hareketleri yapmayınız
- Konuşurken yüzüne bakınız
- Mahrem mesafeye dikkat ediniz
- Karamsal ve eleştirel konuşmayınız
- Zaman zaman ortak noktalar bulmaya özen gösteriniz
- Gülümsemeyi ihmal etmeyiniz
- Mesafeli olun fakat soğuk ve kırıcı olmayınız
- Selam verirken göz teması kurmaya özen gösteriniz
- Yeterince bilgi sahibi olmadığınız bir konuda konuşmaktan kaçınınız
- Hasta ile etkin iletişimde beden dilinden yararlanınız. Beden dili jest ve mimiklerle çeşitli duruş ve tavırlarla oluşur.

**“Hasta memnuniyeti eczacıya bağlıdır. Memnun ayrılan hasta tekrar sizi tercih eder. Sizi başkalarına tavsiye eder.”**

Doç. Dr. Erten Gökçe konferansında bizlere bir çoğumuzun zaten yaptığı bazılarımızın unuttuğu ve yapmamız gereken çok olumlu ve hoş tavsiyeler verip yollar gösterdi. Çok keyifli geçen bu konferansı izleyenler memnun ayrıldı izlemeyenler bence üzülünler.



## 14 mayıs etkinlikleri

**Eczacılık Mesleğinin Akademik Kuruluşunun  
164. yılı kutlama etkinlikleri  
14 Mayıs 2003 günü sabah 09.00'da Cumhuriyet Meydanında Atatürk anıtına  
çiçek koyma ve saygı duruşuyla başladı.**



Katılımcılar: Ege Ün. Eczacılık Fak. temsilcileri, İEO temsilcileri İl Sağlık Müd. Temsilcileri, Edak Ecza. Koop. Temsilcileri, Ege Ün. Ecz. Fak. Mezunları derneğinin temsilcileri, Ege Ecza Vakıfı temsilcileri.

Aynı gün 10.30'da Ege Ün. Fak. (İES) İlaç Eczacılık İşverenler Sendikası Başkanı Bülent Eczacıbaşı'nın katılımı ile ilaç sektörünün sorunları konulu bir konferans düzenlendi.



## 14 mayıs etkinlikleri

Konferanstan önce yapılan konuşmalarda Eczacılık Fak. Dekanı Prof. Dr. Erçin Erçiyas Eczacılık Eğitimi ve Öğretim Görevlilerinin sorunlarını anlatan bir konuşma yaptı. Daha sonra kürsüye davet dilen Ege Üniv. Rektörü Prof. Dr. Ülkü Bayındır Eczacılık Mesleğinin Akademik Kuruluşunun 164. yılını kutlayan bir konuşma yaptı. İzmir Eczacı Odası Başkanı Ecz. Tuncay Sayılkan ise yaptığı konuşmada Eczacılık Günü kutlamalarının Fakülte de yapılmasından duyduğu memnuniyeti dile getirdi.



Açılış konuşmalarından sonra kürsüye gelen Bülent Eczacıbaşı ise özellikle yerli ilaç firmalarının sorunlarını anlatan bir konuşma yaparak sektörünün mevcut durumunu anlattı.



Kutlamalarda İzmir'de faaliyet gösteren tüm eczacı kuruluşlarının katkısının bulunduğunu vurgulayarak bu birlikteliğin mesleğimizle ilgili her alanda sürmesini diledi.





## 14 mayıs etkinlikleri



Aynı gün öğlen saatlerinde düzenlenen geleneksel pılav gününde ise Ege Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Öğretim üyeleri öğrenciler ve eczacılarla hoş ve neşeli bir ortamda birlikte oldular.

16 Mayıs 2003 Cuma akşamı Hilton Otelinde yapılan Eczacılık Günü Yemeği de 300'ü aşkın meslektaşımızın katılımı ile gerçekleşti.

