

## Discurs și metadiscurs în consultația medicală din Unitatea de Primiri Urgențe

Daniela HUMOREANU

Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava

---

**Abstract:** The analysis of the medical consultation as discourse and meta-discourse aims to associate the actual textual organization with the communication situation. We aim to identify the roles and means of realizing the meta-discourse, as well as the purpose of the consultation, namely the doctor-patient communication.

The two fundamental dimensions of the analysis of various medical consultations, namely the discourse analysis and conversation analysis, aim to explain how consistency and sequential ordering in discourse are produced and understood.

**Keywords:** *discourse, meta-discourse, discourse laws, conversation, dialogue.*

### 1. Introducere

Lucrarea de față analizează ca discurs și metadiscurs șapte consultații medicale înregistrate în Unitatea de Primiri Urgențe a Spitalului Județean de Urgență „Sfântul Ioan cel Nou” Suceava. Două cazuri, victima unui accident rutier și un pacient cu picior diabetic, au fost clasificate cu cod verde – urgent, iar cinci cazuri cu cod albastru – non urgent. Pacienții care la triaj primesc cod albastru și alb, conform Protocolului național de triaj al pacienților din structurile pentru primirea urgențelor emis de Ministerul Sănătății în data de 26 ianuarie 2009, încearcă să justifice prezentarea în Urgență pentru afecțiuni cronice sau non-urgențe, de competența medicilor de familie sau a celor din ambulatoriul de specialitate.

În cazurile de cod albastru (non urgent) și alb (consult) analizate, pacientul știe că problema pentru care solicită consultație în UPU nu îi pune iminent viața în pericol și este conștient că din analize și alte investigații medicul va afla acest lucru, astfel că în cadrul consultației își comentează propria enunțare, confirmă sau reformulează enunțarea medicului pentru a-l convinge de realitatea urgenței. Prin urmare, putem vorbi despre un *metadiscurs*, așa cum este definit de *Dicționarul de analiză a discursului*, coordonat de Rodica Nagy (2015:233), aspect valabil și pentru celălalt participant la dialog, medicul din urgență.

În definirea metadiscursului, (Nagy, 2015: 233) îl citează și pe Maingueneau, conform căruia metadiscursul ilustrează, împreună cu discursul propriu zis, „eterogenitatea enunțiativă, realitate ce presupune permanenta evaluare, comentare, reformulare a propriului discurs sau a discursului colocutorului”.

Redarea conversațiilor medic-pacient care fac obiectul cercetării a fost realizată utilizând convențiile de transcriere a textelor pentru discursul oral controlat, din Corpusul de limbă română vorbită actuală nedialectală, coordonat de Luminița Hoarță Cărașu (2013:189).

## 2. Trăsăturile consultației medicale ca discurs

Primul caz supus analizei noastre este al unei paciente de 46 de ani, care acuză amețeli și solicită investigarea acestora. Pacienta este însoțită de sora ei, care asistă și intervine în discuția cu medicul de urgență.

A: ce s\_a întâmplat?

C: îi slăbitî.↑ abia . se ținea . pe picioare↑

B: am înțeles↓. spuneți-mi↑, amețeli?

A: da.

B: deci amețeli . dureri di cap?

A: nu + nu\_ nu

B: deci + doar↓ amețeli.

C: ai avut di dimineață + da' ai luat PASTILA↓ aia.

A: a ++ di dimineață. (Înregistrări UPU, situația de comunicare 1)

În al doilea caz, pacienta are 83 de ani și acuză dureri de picioare, persistente de cca două luni.

B: și ce\_ați↑ pățit? de ce ați venit la urgență↑ astăzi?

A: mă dor↓ picioarili.

B: amândouă picioarili↑ sau numai unu?

A: amândouă, da' unu' doari mai rău.

B: unul↑ doare mai tare? care vă doari↑ mai tari?

A: dreptu'.

B: dreptu'↑ vă doari mai tari.

A: îi amorțit↓ di vreo două luni.

B: di când vă dor picioarili?

A: + di\_ două\_ luni.

B: di două luni↓ vă dor picioarili. așa. + ați luat↑ vreun tratament?

A: da. (Înregistrări UPU, situația de comunicare 2)

Analizând consultația medicală ca discurs, urmărind trăsăturile principale definite de Maingueneau (2007: 59-65), constatăm că aceasta este *organizată* ca dialog medic-pacient, medic-aparținător, pacient-aparținător, cu răspunsuri scurte, concise, cu argumentarea stării de rău care trebuie să justifice urgența.

De asemenea, discursul este *orientat*, în funcție de locutor și se desfășoară în timp, într-un mod liniar. Medicul „ghidează” conversația prin întrebări, în timp ce pacientul/aparținătorul vizează ca prin enunțarea sa *să modifice* o situație, anume să-l convingă pe medic să-i facă investigații pentru care altfel ar trebui să aștepte programare la medicul specialist, la laborator sau ar trebui să le plătească.

B: și ce medic↓ de familie ai?

A: î: ++ pe doamna [...]2.

B: păi crezi↑ că dacă te duceai↑ la ea nu\_ți↑+

A: nu\_s ↓ ++ nu am de astea ↓ ++ nu\_s asigurat↓, știți ↓ +

B: a:.

A: nu\_s asigurat↓ și trebui sî plătesc↓ consultația 20 de lei. + da' zic că durerea-i prea mari [...]

A: astea două\_ trei zile + când nu reușesc sî dorm++ dacî reușesc↓ sî dorm o orî.

B: da<sup>4</sup> di<sup>†</sup> ci<sup>†</sup> nu dormi? di dureri?

A: da\_ da\_ da. iarși mă trezești durerea. am așa + o++ (Înregistrări UPU, situația de comunicare 3)

Referindu-se la schimburile verbale medic-pacient, Luminița Hoarță-Cărăușu (2014: 167) apreciază a fi drept o evidență faptul că răspunsul pacientului la întrebarea medicului se înscrie sub semnul unei obligativități sociale autentice, „relaționate de un patern predictibil al ordinii secvențelor tematice în discurs”.

Prin implicarea a cel puțin doi parteneri (coenuțiatori), discursul/ consultația medicală este *interactivă* și este totodată și *contextualizată*. Enunțul „nu reușesc să dorm”, de exemplu, emis în fața unui prieten într-o cameră de hotel poate avea un alt sens decât în fața unui medic într-o sală de consultație. Sunt practic două discursuri diferite.

*Asumarea* discursului de subiect, așa cum subliniază Maingueneau, presupune că „există un eu care se erijează în sursă de reperaje personale, temporale și spațiale și indică ce atitudine adoptă față de ceea ce spune și față de co-enunțiator” (2007: 59-65). Un enunț este afirmat ca adevărat de enunțiator, care se dă drept garant al adevărului său. Discursul este condus de norme și este inclus într-un interdiscurs; capătă sens doar în interiorul unui univers format din alte discursuri.

### 3. Rolurile și mijloacele de realizare a metadiscursului

În analiza discursului reprezentat de consultația medicală ne interesează identificarea rolurilor și mijloacelor de realizare a *metadiscursului*, așa cum au fost ele enunțate de Rodica Nagy (2015: 233). Ne referim aici la posibilitatea pe care o are locutorul de a-și comenta enunțul propriu sau de a comenta discursul colocutorului, pentru a-l confirma sau reformula, cu următoarele scopuri: corectarea, autocorectarea, corectarea colocutorului, marcarea inadecvării anumitor cuvinte, eliminarea unor erori de interpretare, formularea de scuze, reformularea anumitor enunțuri.

În corpusul de transcrieri ale consultațiilor analizate, am găsit următoarele tipuri de comentarii ale propriului enunț sau al enunțului colocutorului:

1) Autocorectare: *ca să zicem așa*.

B: mai aveți<sup>†</sup>, da<sup>↓</sup>. Ca și zicem așa, e normal<sup>†</sup> sau mai mult abundent<sup>†</sup>? (Situația 1);

2) Corectare a colocutorului: *nu, vai!, în ce sens?*

B: dar puteți<sup>†</sup> mergi?/A: nu. vai + dacă aș pute<sup>4</sup>↓ mergi. (Situația 2)

A: acuma am fost duminică<sup>†</sup>+ na + la o masă + la care o fost mâncare de asta di berbec<sup>↓</sup> di oaie<sup>↓</sup> și luni o început<sup>↓</sup> și mă simt oleacă mai rău, marți am mâncat puțin și++

B: să vă simțiți<sup>†</sup> mai rău<sup>†</sup> + în ce sens? (Situația 7)

3) De subliniere a inadecvării unor cuvinte: *cum să nu?*

B: nu puteți<sup>†</sup> că vă dor<sup>†</sup> sau de ce? sau că nu puteți<sup>†</sup> să le controlați?/ A: <F cum și nu le controlez? > li pot controla, da<sup>4</sup>↓ nu pot și merg cî mă dor. (Situația 2)

4) De eliminare a eventualelor erori de interpretare: *chiar să nu, m-a ferit Dumnezeu, am fost curată ca lacrima, dar cum?, oricât ar fi, știu cum este, să spun drept*.

- B: da' unu'↑ din picioare↑ + o fost mai greu, să nu\_l puteți mișca deloc?  
 A: nu, n\_o fost. chiar si nu\_l pot mișca diloc↓ + si fiu paralizatî + nu.  
 B: sî fiți paralizatî.  
 A: nu\_ nu\_ nu. m\_o ferit dumnezău. (Situția 2)  
 B: ++ n-ați avut nici o rană↑ la picioare?  
 A: ei, m\_o mușcat↓ un câ'ne↓ amu v'o 20 di ani.  
 B: aicea, nu?  
 A: da. <R n-am avut NIMICA↓, am fost CURATÎ CA LACRIMA>. operație atâta am avut↓, asta di glandî. (Situția 2)  
 B: așa slabi↑ ați fost↑ dumnevoastră↑ dintodeauna?  
 A: nu:  
 B: ați scăzut↑ în greutate?  
 A: am fost↓ GRASI, DA'CUM (Situția 2)  
 B: (*spre asistentă*) comprese↓ + nu se prezintă la medicul↓ de familie + oricât ar fi, tot îi dă un calmant. (*spre pacient*) țî\_e bine acolo↑, da? tu de unde ești? (Situția 3)  
 A: durerile în abdomen↓ sunt la alăptări, ȘTIU că sunt contracțiile uterului în momentul alăptării pentru că am mai avut↑ două sarcini și știu↑ cum ++ cam așa sî manifesta și atunci. am venit prima dată la domnu' doctor [...]1 să mi să scoată ⊥ am venit în ambulator↓ mi s\_au scos jumătate↑ din fire↑ și am urcat sus și i\_am spus domnului doctor [...]1. (Situția 4)  
 B: în afarî di durerile↑ astea ++ au mai fost și vărsături?  
 A: nu + sî spun drept. (Situția 7)

5) De formulare a scuzei: *nu știu cum să vă zic, știți cum e.*

- B: bube↑ pi corp↑ de la vreun medicament dacî ați făcut↑ vreodată.  
 A: nu\_ nu n\_am avut nimica↓ doamna doctor. nu știu cum sî vă zic↑, domnișoarî↑, doamnî.  
 B: nu contează. (Situția 2)  
 B: ați ținut↑ regim de\_atunci↑ + nu?  
 A: bini+ regimu' il am di ținut↓ + dar știți↑ cum îi cu regimu'. (Situția 7)

6) De reformulare: *vă spun drept, dacă n-o fi bun, oricum, zic eu, e mai delicată întrebarea, cum să zic.*

- A: nimic. nimic n\_am avut, <F vă spun drept↓> am 83 di ani și atâta am fost operatî↑ di glandî. [...]  
 A: am făcut ȘAPTE↓ copii. ȘAPTE↓ copii am făcut da' în spital↓ n-am stat DILOC↓ atâta am stat↓ când am născut.  
 A: io\_s di acord, îți spun drept. nu mă doare inima, nu mi\_i FRICÎ, sî vedeți cî o să vie analiza la sânge bunî.  
 B: bini+  
 A: dacî n\_a fi bunî sî mă scuipați, cî doar tot aice↓ am fost. + TĂT↓ o fost bun. + numa' picioarili. (Situția 2)  
 B: acuma ce se întâmplă↑, dacă e mai puțin de o sută↑ de mii ↑oricum nu vorbim↑ de infecție urinară↑ și de prezența + zic eu ⊥. da bun am văzut asta. vă↑ mai ascult. și leucocitele↑ sunt normale. deci astea↑ sunt făcute↑ pe 20. Acu' 10 zile. (Situția 4)  
 B: așa↓ se numesc. deci dacă au↑ ⊥e mai delicată întrebarea și de asta încerc↓ ⊥dacă au↑ un miros particular↑  
 A: da\_da.  
 B: urât↑. (Situția 4)  
 A: și nu afectează↑ radiațiile? + la radiografie

B: radiografia esti↑ ↓cum să zic↑ ↓cantitate de radiații este mult mai mică↑ decât tomograful + de exemplu. comparabil mai mică. + mai ales că ↑↓ ați făcut anul↑ așa vreo radiografie? (Situația 7)

După cum se poate constata din exemplele prezentate, dintre scopurile metadiscursului cel mai mare accent este pus pe corectarea unor eventuale erori de interpretare, de către pacienții care fac obiectul cercetării. Asta poate fi corelat cu studiile care demonstrează cum se poate schimba sensul informației medicale prin limbaj, la care face referire Lăcrămioara Butnariu et al, în lucrarea Rolul comunicării medic-pacient și al limbajului medical în medicina personalizată în aria geneticii medicale (2014). Ne raliem opiniei cercetătoarei, că astfel este afectată percepția riscului individual și, în funcție de alegerea ulterioară, poate fi afectată starea de bine a pacientului sau a familiei sale.

Butnariu subliniază însă doar obligația medicului de a informa bolnavul cât mai fără echivoc, de a se face cât mai bine înțeles de pacient, în condițiile actuale ale obligativității existenței consimțământului informat, pornind probabil de la premisa că pacientul oricum respectă legile discursului, așa cum au fost ele definite de Dominique Maingueneau. Ne referim la legea pertinentei, a sincerității, a informativității, a exhaustivității și legile modalității. (Maingueneau, 2007: 35-40).

#### 4. Eludarea legilor discursului la non urgențele din UPU

Conform legii pertinentei, o enunțare trebuie să fie cea mai potrivită contextului în care intervine, trebuie să-l intereseze pe destinatar aducându-i informații care modifică situația de comunicare.

În virtutea legii sincerității, fiecare act de discurs implică un număr de condiții, de reguli ale jocului; se referă la angajamentul enunțatorului în actul de discurs pe care îl realizează. Legea sincerității este încălcată în cazul în care enunțatorul enunță ceva despre care știe că e fals. În cazul particular al consultației medicale în UPU, încălcarea legii sincerității poate merge până la minciună. În situația de comunicare 1, pacienta acuză amețeli și dureri de cap puternice. Din discuția cu medicul reiese că are un fibrom uterin diagnosticat de cel puțin un an și că i-a fost recomandată intervenția chirurgicală. Spune că lucrează în Italia, deci nu are asigurare medicală în România și ar trebui să suporte costul operației.

În situația 2, pacienta are dureri de picioare de cca două luni. Problema ei de sănătate este cronică, însă vrea analize, investigații și tratament pentru care ar fi trebuit să se adreseze unui medic specialist în ambulatoriul de specialitate. Durata consultației este de peste 9 minute.

Pacientul din situația de comunicare 3 nu are asigurare medicală și a optat pentru consultația în UPU cu scopul de a i se face analize medicale. Durata consultației- peste 6 minute. Pacientul încearcă să convingă medicul de intensitatea mare a durerilor de cap.

Pacienta din situația de comunicare 6 s-a prezentat în UPU acuzând stări febrile. După aproximativ 12 minute de anamneză îi comunică medicului din urgență și scopul real al prezentării: un consult ginecologic la un medic anume, care în ziua respectivă era de gardă.

În situația de comunicare 7 -peste 13 minute durata consultației – pacientul se plânge de dureri puternice nereflectate de consult și dorește efectuarea unei ecografii și, posibil, administrarea unui analgezic puternic.

Am făcut referire la durata consultației pentru pacienții ale căror afecțiuni nu reclamă prezentarea la UPU pentru a face comparație cu consultația în cazul urgențelor reale – situația 5, cu mai puțin de 3 minute și 4- cu 0,12 minute.

Referindu-ne la legea sincerității discursului, în cele două exemple care urmează constatăm că este respectată.

- B: < R mata‘ ești cu diabet↑, da? >  
 A: da  
 B: < R ultima glicemie↑ cât o ai? >  
 A: azi dimineași am avut 255.  
 B: hmm. îi bunișor. bini. < R o și\_ți făcem niști analizi. internare. > (Situția 4)  
 B: ce s\_o\_ ntâmplat?  
 A: accident. ++ capu‘\_n parbriz.  
 B: capu‘\_n↑ parbriz? < L și undi↑ v\_ați lovit? > aicia+ la frunte?  
 A: ++ da.  
 B: < L în\_afară↑ de cap vă mai doare ceva? >  
 A: < L ++ genunchiu‘>  
 B: genunchiul? aicia↓ la gât vă doare↑ ceva? < F nu mișcați capul> (*îi desface gulerul cervical*) gata. (*fixează gulerul cervical la loc*). < F lăsați\_l așa > + mîinile\_s bune? da?+ aici↓ + la piept doare↑ ceva? aicea + picioarele? genunchiul care?  
 A: stângul  
 B: stângul?  
 A: și la dreptu‘  
 B: și la dreptul? + v\_ați pierdut poate↑ cunoștința? + nu? bun. urmăriți pixul cu ochii. ++ ați vărsat?  
 A: nu.  
 B: vi\_i greață?+ nu?+ bun. ++ deci aici îi rana?  
 A: scoateți\_mi gulerul↓, că\_s cu glanda și nu pot respira.  
 B: < F trebuie să rămână > ++ e mai bine așa? ++ bun. alte boli? sunteți↑ alergică la vreun medicament?  
 A: nu.  
 B: nu. + bine. asta (*arată genunchiul*) puteți↑ să\_l îndoiiți? undi↑ doari? doari↑ tibia? aicea? și asta + îi bun?  
 A: da.  
 B: bine. (Situția 5)

Constatăm, de asemenea, că este respectată legea informativității, conform căreia enunțurile trebuie să aducă informații noi destinatarului și cea a exhaustivității, care precizează că enunțiatorul trebuie să ofere informația maximă pentru o situație dată. Legile modalității, care impun claritate în pronunțare, în alegerea cuvintelor, în complexitatea frazei etc, și de economie, prin căutarea formulării celei mai directe, le regăsim respectate în consultația pentru urgență și mai puțin în cazurile non urgență.

## 5. Concluzii

În practica medicală vorbim nu doar despre discurs și metadiscurs, ci și despre finalitatea consultației, respectiv *comunicarea* medic-bolnav. Luminița Hoarță-Cărăușu definește trăsăturile acestui tip de comunicare, pe care îl apreciază a se apropia de caracteristicile discuției. Astfel, comunicarea medic-pacient presupune un cadru instituțional (spitalul); tipul de comunicare analizat presupune prealocarea rolului de emițător, comunicarea medic-pacient desfășurându-se din perspectiva statutului social al actanților comunicării și, mai ales, din perspectiva rolului social al medicului, acest rol social specific impunând o tematică specifică a tipului de interacțiune verbală analizată, aflată în strânsă conexiune cu datele cadrului instituțional în care acest tip de comunicare se desfășoară.

Consultația medicală, ca schimb comunicativ, derulată în cadru instituțional, conține atât acțiuni verbale, cât și non-verbale, în mod egal, indispensabile desfășurării acțiunii, precum anamneza, examinarea, diagnosticul și rețeta (Hoarță-Cărăușu, 2003: 15). Implică o conversație, definită de lingvistă (Dittmann, 1979: 2-5) drept un caz particular de interacțiune lingvistică, care se definește având la bază mai multe criterii, și anume:

a) existența unei teme;  
b) caracterul dialogic (în timpul conversației, cei doi protagoniști ai actului de comunicare lingvistică trebuie să-și schimbe rolurile: interlocutorul să-și asume rolul vorbitorului și invers);

c) menținerea identității spațial-temporale a discursului conversațional.

Aplicarea teoriei comunicării a Luminiței Hoarță-Cărăușu (2014) la consultațiile analizate de noi arată drept un tip specific de discurs comunicarea medic-pacient, un discurs desfășurat sub forma dialogului, dar care nu trebuie echivalat cu tipul de interacțiune verbală numit conversație spontană.

Ca atare, cele două dimensiuni fundamentale ale analizei diverselor consultații medicale, și anume, analiza discursului și analiza conversației, vor să explice felul în care se produce și se înțelege coerența și ordonarea secvențială în discurs. Dacă analiza discursului operează în mod deductiv, analiza conversației folosește tehnici inductive: materialul lingvistic reprezintă fundamentul exclusiv și baza ipotezelor (Hoarță-Cărăușu, 2003: 33-35), fiind, mai degrabă, rezultatul interacțiunii a doi sau mai mulți indivizi independenți, adesea cu interese divergente.

## REPERE BIBLIOGRAFICE

- Butnariu, Lăcrămioara; Caba, Lavinia; Pânzaru, Monica; Gorduza, Eusebiu Vlad, 2014. „Rolul comunicării medic-pacient și al limbajului medical în medicina personalizată în aria geneticii medicale”, în *Deontologia cercetării științifice. Istoric și perspective*, ediția a XIV-a, Flaișer, Mariana, UMF Iași, Editura Gr. T. Popa.
- Dittmann, J., 1979. *Arbeiten zur Konversationsanalyse*, Tübingen, pp. 2-5.
- Hoarță-Cărăușu, Luminița, 2014. „Comunicarea medic-pacient, particularități pragmatice”, în *Deontologia cercetării științifice. Istoric și perspective*, ediția a XIV-a, Flaișer, Mariana, UMF Iași, Editura Gr. T. Popa.
- Hoarță-Cărăușu, Luminița, 2013. *Corpus de limbă română vorbită actuală nedialectală*, Iași, Editura Universității „Alexandru Ioan Cuza”.
- Hoarță-Cărăușu, Luminița, 2003. *Elemente de analiză a structurii conversației*, Iași, Editura Cermi.
- Maingueneau, Dominique, 2007. *Analiza textelor de comunicare*, Iași, Editura Institutul European.
- Maingueneau, Dominique, 2008. *Lingvistică pentru textul literar*, Iași, Editura Institutul European.
- Nagy, Rodica, 2015. (coord.) *Dicționar de analiză a discursului*, Iași, Editura Institutul European.
- <http://www.spitaluljudeteansuceava.ro/services-view/upu/> (consultat în data de 3 octombrie 2016)
- <http://www.monitoruljuridic.ro/act/ordin-nr-48-din-26-ianuarie-2009-privind-aprobarea-protocollui-national-de-triaj-al-pacientilor-din-structurile-pentru-primirea-urgentelor-emitent-ministerul-sanatatii-102075.html> (consultat în data de 3 octombrie 2016)

**Convenții de transcriere a textelor (conform Luminița Hoarță-Cărăușu, 2013: 189)**

TEXT accent emfatic (al cuvântului/silabei)

[text/gest întrerupere/suprapunere; începutul suprapunerii

text ⊥ construcție abandonată și reformulare; corectură

+ pauză scurtă

++ pauză mai lungă

+++ pauză și mai lungă

[ ] tăcere de lungă durată

() gesturi notate în paranteze cu italic

[...] secvență netranscrisă

(xxx) cuvinte incomprehensibile

&lt; răs &gt; răs concomitent cu vorbirea

&lt; zâmbet &gt; zâmbet concomitent cu vorbirea

&lt; plâns &gt; plâns concomitent cu vorbirea

„” secvență redată de orator în vorbire directă sau citare

. contur melodic descendent terminal

↑ contur melodic ascendent non-terminal

↓ contur melodic descendent non-terminal

? contur melodic ascendent terminal

‘ apocopa unor sunete

: prelungirea unui sunet din cuvânt

-(linie de dialog) cuvânt neterminat

x-y-z (linie de dialog între silabe) rostirea silabisită a cuvântului

\_ (linie scurtă jos între cuvinte) rostire legată

&lt; L &gt; tempo lent în rostire

&lt; R &gt; tempo rapid în rostire

&lt; Î &gt; înălțime ridicată a vocii

&lt; J &gt; înălțime joasă a vocii

&lt; F &gt; intensitate forte a vocii

&lt; S &gt; intensitate slabă a vocii

**Corpus transcrieri conversații medic-pacient****Unitatea de Primiri Urgențe, Spitalul Județean de Urgență „Sfântul Ioan cel Nou” Suceava, interval de consultații 12.45 -16.45****1. Situația de comunicare***Data înregistrării: vineri, 30 septembrie 2016**Autorul înregistrării: Daniela Humoreanu**Durata totală a înregistrării: 2 min.**Locul înregistrării: UPU, sala de tratamente imediate**Participanții: A- f, 46 de ani, mediu urban (Botoșani), B- b, 49 de ani, medic urgență, născut în Suceava, C- f, mediu urban, sora pacientei**Autorul transcrierii: Daniela Humoreanu**Durata totală a pasajelor transcrise: 2 min.**Observație: Înregistrarea a fost efectuată cu acordul medicului și pacientului, solicitat pentru realizarea unui studiu, în calitate de doctorand.*

A: ce s\_a întâmplat?

C: îi slăbiti. ↑ abia . se ținea . pe picioare ↑

B: am înțeles ↓. spuneți-mi ↑, amețeli?

A: da.

B: deci amețeli . dureri di cap?

A: nu + nu\_ nu

B: deci + doar ↓ amețeli.

C: ai avut di dimineați + da<sup>4</sup> ai luat PASTILA ↓ aia.

A: a ++ di dimineați.

B: greați ?

A: grați ? + nu  
 B: am înțeles. dureri în piept?  
 A: nu.  
 B: deci dureri n\_ați↓ avut. ++ spuneți-mi↑ vă știți bolnavi cu ceva boli? cardiace↑ neurologici↑  
 A: n: da. mi\_o găsit o anemie↓ foarte mare.  
 B: când asta?  
 C: ea are fibrom↓  
 B: fibrom uterin↓ deci.  
 C: da + chiar mare + și era propusă la operație↓  
 B: spuneți-mi, ciclu↑, menstruație? o mai aveți?  
 A: da.  
 B: mai aveți↑, da↓. Ca și zicem așa, e normal↑ sau mai mult abundent?  
 A: io am pierdut foarte mult sânge + de aia am ajuns↓ la anemia asta.  
 B: <F ia↓ dați\_mi palmele↓>  
 (pacienta întinde palmele)  
 B: de când aveți fibromu↑ asta uterin? din ci an?  
 A: io ++ n-am știut ++ acuma↓+++ io lucrez în italia↓.  
 B: am înțeles.  
 A: și di vriun an di zile e +↑  
 B: < F deci de un an↓ de zile e diagnosticat. bun >. am înțeles. noi o și vă facem ⊥ + o și vă luăm niști analizi↑ dacă sînteți di acord↑+ da? așa + cu un consimțământ informat aicia↓+ dacă l\_ați citit, să fiți di acord cu ce vă facem noi aicea, da? vă recoltăm analize, că sunteți de acord și vorbiți↑ cu mine, da?  
 A: bineînțeles.  
 B: După ci o și avem niști analizi↑, un rezultat↓ al unor investigații efectuate↑ la noi↓ în funcții di eli, dacă consider ci o și mai am nevoi și di un consult↓ al unui coleg di\_al meu ↑o să\_l solicit și atunci↑ o și mai purtăm o discuție ulterior↓.

## 2. Situația de comunicare

Data înregistrării: 30 septembrie 2016

Autorul înregistrării: Daniela Humoreanu

Durata totală a înregistrării: 9,12 min.

Locul înregistrării: UPU, sala de tratamente imediate

Participanții: A- f, 83 de ani, mediu rural, B- f, 40 de ani, medic urgență, născută în Alba Iulia, C- f, mediu urban, nepoata pacientei

Autorul transcrierii: Daniela Humoreanu

Durata totală a pasajelor transcrise: 9,12 min.

Observație: Înregistrarea a fost efectuată cu acordul medicului și pacientului, solicitat pentru realizarea unui studiu, în calitate de doctorand.

B: cum vă↑ chiamă?

A: [...]

B: și cîți↑ ani aveți↑, doamna[...]?

A: 83.

B: și ce\_ați↑ pățit? de ce ați venit la urgenți↑ astăzi?

A: mă dor↓ picioarili.

B: amândouă picioarili↑ sau numai unu?

A: amândouă, da↑ unu↑ doari mai rău.

B: unul↑ doare mai tare? care vă doari↑ mai tari?

A: dreptu↑.

B: dreptu↑ vă doari mai tari.

A: îi amorțit↓ di vreo două luni.

B: di când vă dor picioarili?

A: + di\_ două\_ luni.

B: di două luni↓ vă dor picioarili. așa. + ați luat↑ vreun tratament?

A: da.

B: ci tratament?

A: +ari fata aicicia.

C: + a luat↓ tratament naturist.

B: dați si văd.++

(examinează două flacoane de produse naturiste)

B: deci așa↓ doare de aicea? de aicea↓ de la șold↓ vă doari? și asta de la genunchi? o fost umflat↑ genunchiu?

A: nu\_ nu\_ nu\_ nu

B: nu-s umflata?

A: nu\_nu.

B: ia↓ îndoiiți picioarili. <L amândouă. amândouă↓ odati. amândouă odati. amândouă odati>

A: da\_ da.

B: așa.+ întindeți\_li. ++ o fost vriun↑ picior mai reci?

A: dreptu↑. <F cătați↓ dreptu↑, si vedeți↓ cum îi dreptu↑ >

B: mai reci? degetili-s mai reci sau?

A: <F picioru'↓ cu tătu'>

C: piciorul

B: piciorul↑ cu totu' ↑o fost mai reci'↑ ăsta?

A: ș-acu'↓ văd ci și ăsta și răcești.

B: aveți diabet cumva?

A: nu.

B: nu.

A: n\_ am nimica↓, DILOC. analizili tăti mi\_o ieșit buni. nu cu inimă, nu cu ficat, nu cu nimic. diloc. analiza la sângei buni, tensiunea buni. picioarili. is amorțiti.

B: dar puteți ↑mergi?

A: nu. vai + daci aș pute'↓ mergi.

B: nu puteți↑ că vă dor ↑sau de ce? sau că nu puteți↑ să le controlați?

A: <F cum si nu le controlez? > li pot controla, da'↓ nu pot si merg ci mă dor.

B: nu puteți din cauzi că vă doari.

C: ari niști inșepături așa.

B: n\_aveți diabet? ++ nu.

A: nu\_ nu\_ nu.

C: nu, pentru că acum↓ două, trei luni am adus-o din nou și i-o făcut toati analizili. la inimă bun, la rinichi bun, la ficat bun, totu' era bun. n-avea nimic.

B: da' unu'↑ din picioare↑ + o fost mai greu, să nu\_↓ puteți mișca deloc?

A: nu, n\_o fost. chiar si nu\_↓ pot mișca diloc↓+ si fiu paralizati + nu.

B: si fiți paralizati.

A: nu\_ nu\_ nu. m\_o ferit dumnezeu.

B: +++ la mers↑ vă doare aicea↑, la pulpă?

A: da\_ da\_ da.

B: așa + când mergeți↑ + doare aicea?

A: nu\_s în stari si merg↓ pini la uși.

B: și dacă stați puțin liniștit↑ vă lasă durerea?

A: da.

B: și când începeți↑ să mergeți↑ iar vă doare.

A: da.

B: ++ n-ați avut nici o rană↑ la picioare?

A: ei, m\_o mușcat↓ un că'ne↓ amu v'o 20 di ani.

B: aicea, nu?

A: da. <R n-am avut NIMICA↓, am fost CURATÎ CA LACRIMA>. operație atâta am avut↓, asta di glandi.

B: operație di glandi. + o fost scoasă↑ glanda↑ cu totul?

A: da.

B: și luați↑ tratament?

A: n\_ am luat.

B: nu v\_o dat↑ tratament↑ atuncea?

A: atuncea↓ o perioadi când am fost operati↓ mi\_o dat.

B: n\_ați mai fost↑ la control?

A: n\_ am mai fost. am fost operati la FUNDENI. la SPITAL↓ la FUNDENI.

B: <F strângeți\_mă de mână. strângeți\_mă de mână. cu amândouă mâinili>.

A: tari?

B: <F tari>. cât puteți de tari ca si\_mi dau eu seama↓ daci aveți forți în mâini.

A: da, am putere.

B: ci tratament di inimă↑ luați acasi? luați↑ vreun tratament↑ de inimă?

A: da+ + mi\_o dat↓ ++ da' am uitat↓ si ieu cutia.

B: ce luați?

A: niște pastele↓ așa micuți:+ niști pastili albi.

B: nu știți↑ cum se cheamă? nu le aveți↑ la dumneavoastră?

A: ++ nu le\_am↓ mai luat.

B: bun. acuma↓ ce tratament↑ luați?

A: numa' ăste le\_am luat ↓ (*arată spre produsele naturiste*). că mă dureu picioarele. ăstea↓ mi le\_o dat.

B: ăstea↓ de dureri de picioare.

A: da. ăstea↓ mi le\_o dat.

B: și amețiți?

A: nu.

B: si\_nvărte↑ casa↑ cu dumneavoastră↑ + așa?

A: nu.

B: si vă fie greață↑ așa? + si amețiți?

A: nu\_ nu. numa'↓ daci nu mănânc. și mănânc↓ două trui banani↓, ca si nu ies.

B: așa slabi↑ ați fost↑ dumneavoastră↑ dintodeauna?

A: nu:

B: ați scăzut↑ în greutate?

- A: am fost↓ GRASI, DA'CUM  
 B: cam câți kilogrameți ați slăbit?  
 A: + apăi acuma↓ nu știu. + dacă nu m-am cântărit.+  
 B: când ați fost↑ mai grasi?  
 A: am fost. când↓ eram sănătoasă. MEREAM↓ pe drum. ↓  
 B: (spre nepoată) nu dacă se simte slăbită↓ + dacă o avut o greutate mai mare.  
 A: am fost grasi+ doamnă.  
 B: avea o sută de kile↑ și acuma are șazeci?  
 A: n: n-am avut o sută. orișicât am avut↓ optzeci\_ șapte↓\_ș\_cinci am avut. dacă io↑+ din suceava↓ domnișoară + mergeam↓ pi gios pâni în ciprian↓ porumbescu. așa↓ întins pi unde merg↓ mașinile + nu↓ s-o ieu de-a↓ dreptu'.
- B: deci ++ ați mai fost aicea la noi?  
 A: da.  
 B: ++ ați stat↓ internatî↑ în spital atuncea?  
 A: nu. tot așa  
 B: tot așa + ați venit și ați plecat acasă.  
 A: da, c\_o găsit analizili buni  
 B: ați făcut febră↑ cumva?  
 A: nu+  
 B: tușiți? lipsi de aer↑, dureri în piept ↑au fost?  
 A: nu.++  
 B: ++ nu  
 A: deci picioarili +++++ atâta. ++ nu mă pot stăpâni pi eli.  
 B: mhi. ++ haideți dați\_vă puțin jos +++ așa↓ si văd cum mergeți.  
 (pacienta coboară de pe masa de consultații și încearcă să meargă).  
 A: doamnă, când văd picioarili iestea++.  
 C: să nu fie un început↑ de problemă↑ de circulație?  
 B: păi astea sint. + s\_ar putea să fie un început de arterio↓ de arterită.++ uiti cum↓ se faci picioru'. ++ ia și mergiți oleaci. +++ hai cî v\_ajutî fata.  
 A: aveam↓ o boti cu care mergem↓. +++  
 B: undi↑ vă doari? <Î undi↑ doari↑ când mergiți↑ așa? >  
 (pacienta arată)  
 A: di la genunchi în gios.  
 B: di la genunchi în jos. + spatili↑ nu doari? + nu doari↑ coloana↑, si vă doari coloana?  
 A: n: nu doare nimic. nimic.+++  
 B: bini. haideți ++ stați înapoi.  
 A: chicioarili. äieste↓ dor. nu mă doare restu' nimic.++  
 B: si înroșesc? ia să văd. +s\_o și învinețit↑ degetele altă↑ datî?  
 A: nu. așa cum li vedeți↓ acuma, așa cum li vedeți↓acuma.  
 B: ästa↓ uite-î↑. ästa↓ s\_o\_nroșit acuma.  
 A: la ästa pot si port degitiili↑, da' la ästa↑ nu li pot purta. Ästa\_i țapân. si înroșăște↑ când li dau în gios.  
 B: când stați↑ cu ele în jos se ↓da' ästa nu.  
 C: bunica↓ spuni că începi↑ și äla.  
 A: și ästa începi↑ acuma si ↓  
 B: alergie↑ la medicamente? alergică↑ la vreun medicament? <Î sunteți↑ alergică la vreun medicament? >  
 A: nu.  
 C: nu\_ nu.  
 B. bube↑ pi corp↑ de la vreun medicament dacă ați făcut↑ vreodatî.  
 A: nu\_ nu n\_am avut nimica↓ doamna doctor. nu știu cum si vă zic↑, domnișoară↑, doamnă.  
 B: nu contează.  
 A: nimic. nimic n\_am avut, <F vă spun drept↓> am 83 di ani și atâta am fost operatî↑ di glandi.  
 B: bini.  
 C: pentru asta ↑↓ ceva pentru a\_i stimula ↑↓  
 A: am făcut ȘAPTE↓ copii. ȘAPTE↓ copii am făcut. în spital↓ n-am stat DILOC↓ atâta am stat↓ când am născut.  
 B: deocamdatî facem așa. facem niști investigații, luăm niște analize de sânge, vedem ce e. După ce vine rezultatul↓ de la analize, o să vreau un consult di chirurgie vasculari.  
 C: asta ci↑ înseamnă?  
 B: un doctor cari si ocupi di vasili di sânge. pentru că s\_ar putea↓ si fie nevoie de operație. s\_ar putea.  
 C: operație?  
 A: apăi fie ce\_a fi. numa↓ si nu mă doari.  
 B: da. + bini\_bunica  
 A: io\_s di acord, îți spun drept. nu mă doare inima, nu mi\_i FRICI, si vedeți ci o să vie analiza la sânge buni.  
 B. bini+  
 A: dacă n\_a fi buni si mă scuipați, ci doar tot aice↓ am fost. + TĂT↓ o fost bun. + numa' picioarili.  
 B: bini

**3. Situația de comunicare**

Data înregistrării: 30 septembrie 2016

Autorul înregistrării: Daniela Humoreanu

Durata totală a înregistrării: 6,12 min

Locul înregistrării: UPU, sala de tratamente imediate

Participanții: A- b, 21 de ani, mediu urban, B- b, 45 de ani, născut în Suceava, medic urgență,

Autorul transcrierii: Daniela Humoreanu

Durata totală a pasajelor transcrise: 6,12 min.

Observație: Înregistrarea a fost efectuată cu acordul medicului și pacientului, solicitat pentru realizarea unui studiu, în calitate de doctorand.

- A: [...] (xxx) nu pot să dorm diloc. deci + pi partea asta↓ ++ dacă mă pun+ ↓ și indiferent + și pi partea astalaltă tot mă doari. + deci durerea îi așa insuportabilă. tot ↓ (xxx) nu +nu. mi-am pus comprese cu gheață și tot nu↓
- B: da cini↑ țî\_o recomandat? hai întinde\_te.
- A: am așa↓ + o veni aicea
- B: imediat. < F hai> cu fața\_n sus.
- A: vena asta aici + simt că\_mi explodează.
- B: cine țî\_o recomandat↑ comprese↑cu gheață?
- A: a + așa+ ci\_n\_am avut ci și pun.
- B: ai medic↑ di familie? < F ai fost↑ la medicul↑ de familie? >
- A: am + + am + da\_n\_am fost +. am avut dureri prea mari. ++ și am și aici ceva + ceva mi\_s\_o umflat. + după ureche așa. ++ parcă așa + aici.
- B: ai făcut↑ febră? frisoani?
- A: ihî +
- B: ai termometru↑ acasă? < F hai întoarci\_ti cu fața\_n sus > ne uităm la ochi↓ + și vedem despre ci\_i vorba.
- A: da.+++
- B: aici ti doare↑ ceva? lasî burtica moale↓ relaxat. (palpează abdomenul) da. ++ ti doari↑ ceva? tușești? + îți curgi↑ nasul?
- A: așa, puțin.
- B: respiră. Așa↓. ++ dă drumul la aer.++ așa. (pacientul expiră) ti dor mâinili?+ articulațiile? + mușchii?
- A: nu\_nu.
- B: nu. închide ochii. închide ochii. (medicul palpează capul pacientului) + simți↑ la fel↑, și pe o parte↑ și pe alta?
- A: da. ++ aici doarî tari.
- B: o măsăa aici care doare? gura mare. +++ ești alergic la vreun medicament?
- A: la furazolidon
- B: ești alergic? ci\_s\_o\_ntâmplat? când ai luat furazolidon?
- A: asta o fost când am fost mic. Pi la 7-8 ani.
- B: (spre asistentă) comprese↓+ nu se prezintă la medicul↓ de familie + oricât ar fi, tot îi dă un calmant. (spre pacient) țî\_e bine acolo↑, da? tu de unde ești?
- A: din [...]1.
- B: și ce medic↓ de familie ai?
- A: î: ++ pe doamna [...]2.
- B: păi crezi↑ că dacă te duceai↑ la ea nu\_țî+?
- A: nu\_s ↓ ++ nu am de astea↑++ nu\_s asigurat↓, știți↓++
- B: a:
- A: nu\_s asigurat↓ și trebui să plătesc↓ consultația 20 de lei. + da' zic că durerea-i prea mari
- B: așa ajungem↓ și ni ocupăm↓ di toți. facem, facem ++ de bine, de rău o venit la o oră rezonabilă nu la 3. tot mai mulți↑, an de an.
- A: astea două\_ trei zile + când nu reușesc să dorm++ dacă reușesc↓ și dorm o oră.
- B: da' di↑ ci↑ nu dormi? di dureri?
- A: da\_da\_da. iarși mă trezești durerea. am așa + o++
- B: și n\_ ai luat nici↑ o pastilă?+ nu?
- A: am luat↓++ am luat și antibiotic.
- B: nu+ acuma +zilele astea ++ cât nu te lăsa.
- A: a+ da\_da. am luat.
- B: da' ce\_ ai luat?
- A: am luat + am avut niști tramadol. am fost pus și di la măsăa. + o început să mă doarî măsăeaua.++ acuma mi\_o trecut↓ măsăeaua nu mă mai doare în schimb așa tare s\_o dus durerea tăti aici la cap. + doare tăt așa tare că nu mai pot sta diloc.
- B: deci încă odată. alergic la vreun↑ medicament nu ști↑ să fii↑, da?
- A: nu, nu.
- [...]1 denumirea cartierului
- [...]2 numele medicului de familie

**4. Situația de comunicare**

Data înregistrării: 30 septembrie 2016

Autorul înregistrării: Daniela Humoreanu

Durata totală a înregistrării: 0,12 min

Locul înregistrării: UPU, sala de tratamente imediate

Participanții: A- b, 63 de ani, mediu urban, B- b, 50 de ani, născut în Suceava, medic specialist de gardă chemat din secție în Urgență.

Autorul transcrierii: Daniela Humoreanu

Durata totală a pasajelor transcrise: 0,12 min.

Observație: Înregistrarea a fost efectuată cu acordul medicului și pacientului, solicitat pentru realizarea unui studiu, în calitate de doctorand.

B: < R mata' ești cu diabet?, da? >

A: da

B: < R ultima glicemie? cât o ai? >

A: azi dimineață am avut 255.

B: hmm. îi bunșor. bini. < R o să\_ți facem niști analizi. internare. >

### 5. Situația de comunicare

Data înregistrării: 30 septembrie 2016

Autorul înregistrării: Daniela Humoreanu

Durata totală a înregistrării: de la 2,49 min

Locul înregistrării: UPU, sala de tratamente imediate

Participanții: A- f, 61 de ani, mediu urban, victima unui accident rutier, B- b, 45 de ani, născut în Suceava, medic urgență

Autorul transcrierii: Daniela Humoreanu

Durata totală a pasajelor transcrise: 2,49 min.

Observație: Înregistrarea a fost efectuată cu acordul medicului și pacientului, solicitat pentru realizarea unui studiu, în calitate de doctorand.

B: ce s\_o\_ ntâmpat?

A: accident. ++ capu' n parbriz.

B: capu' n? parbriz? < L și undi? v\_ați lovit? > aicia+ la frunte?

A: ++ da.

B: < L in\_ afară? de cap vă mai doare ceva? >

A: < L ++ genunchiu' >

B: genunchiu? aicia? la gât vă doare? ceva? < F nu mișcați capul > (îi desface gulerul cervical) gata. (fixează gulerul cervical la loc). < F lăsați\_ l așa > + mîinile\_ s bune? da?+ aici? + la piept doare? ceva? aicea + picioarele? genunchiul care?

A: stîngul

B: stîngul?

A: și la dreptu'

B: și la dreptul? + v\_ați pierdut poate? cunoștința? + nu? bun. urmăriți pixul cu ochii. ++ ați vărsat?

A: nu.

B: vi\_ i greață? + nu? + bun. ++ deci aici îi rana?

A: scoateți\_ mi gulerul, că\_ s cu glanda și nu pot respira.

B: < F trebuie să rămână > ++ e mai bine așa? ++ bun. alte boli? sunteți? alergică la vreun medicament?

A: nu.

B: nu. + bine. asta (arată genunchiul) puteți? să\_ l îndoii? undi? doari? doari? tibia? aicea? și asta + îi bun?

A: da.

B: bine.

### 6. Situația de comunicare

Data înregistrării: 30 septembrie 2016

Autorul înregistrării: Daniela Humoreanu

Durata totală a înregistrării: 12.20 min

Locul înregistrării: UPU, sala de tratamente imediate

Participanții: A- f, 37 de ani, mediu urban, B- f, 63 de ani, născut în Suceava, medic urgență

Autorul transcrierii: Daniela Humoreanu

Durata totală a pasajelor transcrise: 12.20 min.

Observație: Înregistrarea a fost efectuată cu acordul medicului și pacientului, solicitat pentru realizarea unui studiu, în calitate de doctorand.

B: hai să vedem care sunt problemele pentru care v\_ați prezentat în urgență. < F eu vă ascult >

A: di o săptămîni? a fost o durere di spati

B: ascult. așa.

A: și febră + mai mult noaptea.

B: < F începem cu începutul > aici văd că scrie lehua ziuă a 18-a. deci ați născut.

A: da. am născut? pe data de 12.

B: da. e important. pe 12.

A: da. luna asta.

B: 12 septembrie

A: da.

B: prin cezariană? sau? ?

A: prin cezariană. e a treia cezariană. + da. am și foaia de externare? dacă vă ajută? cu ceva.

B: ne uităm. imediat. a treia naștere, da?

A: da.

- B: așa. + acuma. + deci de o săptămână↑ au apărut dureri lombare. da?
- A: da. și febră.
- B: și febră.
- A: da. și dureri de cap.
- B: ați pus termometrul? ați termometrizat?
- A: da. am un termometru de ureche.
- B: așa. cât?
- A: noaptea ajunge la 39. 38,7 - 39. peste zi scade. deci↑ am crezut că este din cauza sânilor. poate a fost o zi↑ două↑ furia laptelui. dar n\_au scăzut. după↑↓ sâni i\_ am golit după alăptare
- B: febra n\_a scăzut↓ + și persistă durerile↓ lombare.
- A: da.
- B: sunt↑ doar lombare↑ sau iradiază↑ în abdomen?
- A: nu iradiază în abdomen.
- B: deci numai în spate.
- A: aici. ++ aici (arată)
- B: acolo.
- A: durerile în abdomen↓ sunt la alăptări, ȘTIUcă sunt contracțiile uterului în momentul alăptării pentru că am mai avut↑ două sarcini și știu↑ cum ++ cam așa sî manifesta și atunci. am venit prima dată la domnu' doctor [...]1 să mi să scoată ↓ am venit în ambulator↓ mi s\_au scos jumătate↑ din fire↑ și am urcat sus și i\_ am spus domnului doctor [...]1
- B: și plaga↓ operatorie punea↑ probleme?
- A: nu. nu punea nici o problemă. nu. și acum când am scos și restul din fire↑ nu s\_o pus nici o problemă. deci plaga arată ↑bini↑, mi\_o spus doamna doctor. era↓ chiar în ambulator ↑doamna doctor [...]2 și s\_a uitat↑ și dumneai peste plaga↑ când mi\_a scos asistenta următoarele firi ↓ ultimii firi↑ și\_o zis↑ că plaga arată↑ bini↑ nu prezintă↑ nici o problemă și mi\_o dat niști↑ analizați si fac urocultură↑ și
- B: [ ați↑ avut ↑fenomene ↑vezicale? deci↑ ați urinat ↑cu usturimi↑+
- A: nu\_nu\_ nu
- B: des↑. puțin↑.
- A: nu.
- B: ați↑ făcut↑ urocultură↑.
- A: am făcut și urocultură↑ și sediment
- B: [sedimentul↑ este perfect.
- A: da. și la urocultură↑ a spus aici că ar trebui↑ repetată.
- B: acuma ce se întâmplă↑, dacă e mai puțin de o sută↑ de mii ↑oricum nu vorbim↑ de infecție urinară↑ și de prezența + zic eu ↓. da bun am văzut asta. vă↑ mai ascult. și leucocitele↑ sunt normale. deci astea↑ sunt făcute↑ pe 20. Acu' 10 zile.
- A: astea. dar o să mai am un↑ rezultat în câteva zile.
- B: bun. între timp, ce↑ ați↑ luat după↑ ce v\_a văzut ginecologul?
- A: domnul doctor↓ [...]1 m\_a văzut...
- B: v\_a dat ceva? v\_a indicat vreo medicație?
- A: nu. mi\_a făcut ↓o spălătură vaginală pentru că nu mai mergea pe jos ↓ era chiar↑↓ deci joi m\_am externat, luni↑ sau marți am venit la scos primele fire și atunci↑ domnul doctor [...]1 i\_ am explicat că am frisoanile ↑și așa m\_a urcat pe masă și mi\_o făcut o spălătură..
- B: deci↑ nu mai drena. acuma mai↑ sunt? curge?
- A: acuma sunt. esti↑ scurgerea aia + gălbuie\_ maronie+
- B: fetidă?
- A: da\_ da. lohiile sau
- B: [deci este fetidă? eu↑ știu↑ ce sunt.
- A: â:
- B: așa↓ se numesc. deci dacă au↑ ↓e mai delicată întrebarea și de asta încerc↓ ↓dacă au↑ un miros particular↑
- A: da\_ da.
- B: urât↑.
- A: da\_ da.
- B: ați mai trecut↑ prin +
- A: da↓ dar +
- B: dacă↑ e ceva↑ altfel. dacă au un miros↑ și un caracter puțin diferit față de↑ cum ar trebui↑ să fie
- A: nu.
- B: că știți↑ cum ar trebui să fie trecând↓ prin++
- A: da.
- B: bun. după↑ spălătură↑ ↓deci doar spălătură v\_a făcut doctorul [...]1 și n\_a indicat nici o altă medicație.
- A: nu\_nu\_nu
- B: febra continuă↑ nu? asta s\_a întâmplat↑ când? când↑ a fost spălătura?
- A: â: ++ nu mai țin↓ luni↓ sau marți↑++ imediat după externare. deci↓ ++ am născut luni + pe 12 ↓o secundă
- B: (cătire asistentă) [...]3 o să vreau↑ să o termometrizezi pe doamna. (cătire pacientă) la câte zile?
- A: deci↓ eu luni m-am operat↓ + joi m-am externat + luni↑ + am venit la scos firele + jumătate din fire și atunci↓ s-a făcut și spălătura. + deci↓ la o săptămână după naștere.
- B: așa
- A: și au continuat↓ stările de febră noapte de noapte. și frisoanele.

B: mda.

A: frisonam și am întreat.  $\perp$ efectiv $\uparrow$  am dat un telefon la doamna asistentă la ambulator

B: eu am reținut. febra + dureri  $\uparrow$

A: posibil din cauza sânilor.

B: dar nu v\_a examinat nimeni $\uparrow$  sânii.

A: nu.

B: atât de mult $\uparrow$  din cauza sânilor?

A: dar mi s\_a părut mult.

B: acum sunteți afebrilă.

A: da. și pe timpul zilei $\uparrow$  scade la 37. am alternat $\downarrow$  la amândouă $\uparrow$  urechile. inițial am zis că este termometrul $\uparrow$  de vină $\uparrow$ , dar termometrul nu ar indica în zi $\uparrow$  o temperatură $\uparrow$  și noaptea altă $\uparrow$  temperatură. e prea mare diferența.

B: evident.

A: peste zi este 37 cu 5 și noaptea ajunge la 38 cu 7- 39. posibil $\uparrow$  să dea o eroare dar++

B: alte simptome nu. tuse $\uparrow$  + durere de cap $\uparrow$  + strănut $\uparrow$

A: durere de cap aici, după $\perp$

B: uscăciune în gât $\uparrow$ .

A: nu. după ce fac febra $\uparrow$  + am dureri de cap și ochii $\uparrow$  din cap. și după $\uparrow$  ce am luat paracetamol $\downarrow$   $\perp$  că atât se poate lua $\downarrow$   $\perp$  ++ și algocalmin. am luat o fiolă de algocalmin aseară $\uparrow$  ca să pot să transpir. deci transpir, scade febra treptat așa, în câteva ore o oră jumate două $\uparrow$ , poate chiar trei. scade febra.

B: problema e să găsim $\uparrow$  cauza. este un sindrom febril $\uparrow$  prelungit $\downarrow$  trebuie găsită cauza. bun. o să procedăm în felul următor. vă consult repede. + așa. investigăm + exceptând $\downarrow$  urina care $\uparrow$  este relativ recent luată + și dacă ar trebui $\uparrow$  să fie recoltată acum ar fi o problemă.

A: am recoltat-o. am recoltat-o azi dimineață.

B: și o aveți?

A: nu. pentru că am dat-o astăzi $\uparrow$  iese abia marți.

B. da. + era sumarul. noi nu facem urocultură $\uparrow$  în urgență. doar sumarul $\downarrow$  de urină. sedimentul. dar chiar acel sediment, din cauza condiției fiziologice deosebite în care sunteți $\uparrow$ , iese  $\perp$  + n\_are cum să nu iasă $\uparrow$  contaminat.vom lua hemoleucograma, crp-ul $\uparrow$ , + facem consultul $\uparrow$   $\perp$  trebuie să\_l facem $\perp$  obstretică și ginecologie primul consult. dacă obstreticianul merge pe ideea că nu este de acolo $\uparrow$ , investigăm în continuare pe linia boli infecțioase. deci investigăm $\uparrow$  sindromul febril. asta e.

A: am înțeles.

B: haideți $\uparrow$  să vedem. + vă întindeți $\uparrow$  puțin.

A: o secundă. mă iertați $\downarrow$  doamna doctor. am doi copii acasă chiar vreau să\_i trimit undeva

B: da\_da\_da. nu\_i nici o problemă.

A: îmi cer scuze.[ ]

(reluare consultație)

B: vă întindeți $\uparrow$  cu fața în sus. + vă desfaceți la burtă $\uparrow$  + și vreau să văd $\uparrow$  și sânii. + vreau să văd burta, sânii ++ n\_am întreat $\downarrow$  dacă aveți tulburări de tranzit. scaune proaste sau +

A: nu.

B: nu.

A: ă:+ î: ++ fac injecții pentru anticoagulante

B: de ce?

A: am un  $\perp$  ++ o $\perp$  ++ am avut și în timpul sarcinii+

B: o tromboză $\uparrow$  venoasă?

A: da.

B: dați pantalonii jos. și a văzut $\uparrow$  obstreticianul. nu?

A: da.

B: așa. +întindeți. +și de când $\uparrow$  faceți $\uparrow$  flexan?

A: flexanul $\downarrow$  îl fac di: 5 luni? 4-5 luni di zili.

B: îhî. deci exclus. + nu. mă gândeam $\downarrow$  că fenomenele sunt acute și ar fi putut explica în contextul ăla febra, dar nu. e urâtă $\downarrow$  dar nu $\perp$  + îndoii genunchiul. + lăsați burtica moale $\downarrow$  că nu se-nîmplă nimic. ++ deci abdomenul $\downarrow$  este suplu + să vedem și sânii ++ dar bănuiesc că în momentul în care v\_a văzut obstreticianul $\uparrow$  v\_a spus ceva legat de persistența $\uparrow$  ++ ăsta e mai îndurat.

A: nu este+

B: bine $\downarrow$ , ăsta $\downarrow$  este consultul meu. va urma consultul de specialitate care $\perp$  ++ nu mi se pare a fi ceva + respirați $\uparrow$  adânc $\uparrow$  ++ cu gura deschisă $\uparrow$  ++ și tare $\uparrow$  + da? tușiți $\uparrow$ .+ haideți $\uparrow$ . + doare?

A: nu.

B: și în gât. așa. deci investigăm $\uparrow$ , v\_am spus $\uparrow$ , sindromul febril. iau un minim de analize + cele care îmi sunt utile acum

A: am înțeles.

B: consultul obstreticianului + după care + dacă+

A: doamna doctor [...]4 este sus $\uparrow$  + am înțeles+ pe secție $\uparrow$  + și mi-a zis că mă poate vedea dumneaei $\uparrow$

B: completez foaia $\uparrow$ , iau hemograma și crp\_ul, facem consultul $\uparrow$  la doamna doctor și vedem dacă ține de sfera genitală $\uparrow$  sau e altă problemă.

A: am înțeles.

B: da. bine.

[...]1, [...]2, [...]4 - numele medicilor ginecologi; [...]3- numele asistentei din UPU

A: mulțumesc.

### 7. Situația de comunicare

Data înregistrării: vineri, 30 septembrie 2016

Autorul înregistrării: Daniela Humoreanu

Durata totală a înregistrării: 13.57 min

Locul înregistrării: UPU, sala de tratamente imediate

Participanții: A-b, 48 de ani, mediu urban, B-f, 40 de ani, născut în Alba Iulia, medic urgență

Autorul transcrierii: Daniela Humoreanu

Durata totală a pasajelor transcrise: 13.57 min.

Observație: Înregistrarea a fost efectuată cu acordul medicului și pacientului, solicitat pentru realizarea unui studiu, în calitate de doctorand.

B: ce s\_o\_ntâmplat acum?

A: acum am fost duminică↑ + na + la o masă + la care o fost mîncare de asta di berbec↓ di oaie↓ și luni o început↓ și mă simt oleacă mai rău, marți am mîncat puțin și++

B: să vă simțiți↑ mai rău↑ + în ce sens?

A: deci↓ io n\_aveam niciodată durerile ↓durerile↓ + io le\_aveam di obicei aici.

B: așa.

A: acum + durerile sunt ++ .

B: dureri în spate.

A: în spate sunt. +

B: aici?

A: acolo ++

B: sau mai sus?

A: ++ acolo.

B: nu mai sus +

A: și în partea dreaptă.

B: așa ++ aici.

A: ihî. ++

B: aici? ++

A: ihî.

B: mai sus? ++

A: aici.

B: așa. ++ aicea + pi coloanî↑ ++ doari?

A: nu\_nu.

B: nu doare. ++ aici?

A: nu. ++ dar io↑ n\_am mîncat di marți. Di la ora 6.

B: în afară di durerile↑ astea ++ au mai fost și vărsături?

A: nu + și spun drept.

B: senzație di greați?

A: io ++ am mai luat și câti un calmant↓ ++ am luat un no-spa ++ da' senzația am avut\_o↓ ++ da' puțin +++ pentru senzația di greați + am luat metoclopramid.

B: am înțeles.

A: ci știu ci am.

B: și durerile↑ s\_au agravat? au devenit din ce în ce mai dese↑ și mai intense↑ + sau cum?

A: pîi asta-i + durerea asta\_i ++ cam altceva ↓doctoru' [...]1 ++ el știa că am aici (arată spre abdomen) ++ dar durerea s-o localizat în spate ++ nu știu↑ di ci.

B: e permanentă↑ durerea↑ sau vă ia↑ și vă lasă?

A: nu: ++ este permanentă↑ cam de vreo lună↑ de zile. ++ de asta↓ am venit ++ și văd ci\_i.

B: de vreo luni ↑de zili↑ vă doare↑ acolo\_n spate?

A: da+ da' nu chiar așa+ mă mai ia + câteodată ++ mă mai lasă.

B: și de marți↑ durerea persistă?

A: da↓ + persistă.

B: întindeți\_vă. ++ n\_ați vărsat↑ ați spus.

A: nu + n\_am vomitat.

B: scaunul normal?

A: scaunul n\_am avut cu ce și ies + pentru ci n\_am mîncat. ++ dacă↑ n\_am mîncat di două↑ zile\_trei îndată++

B: imhî

A: am mîncat doar doi covrigi și\_atât↓ și azi niști supî ↑da' ↓ am zis ci nu↑ risc și mînc + ci probabil forțez.

B: doari?

A: da. ++ știți+++.

B: dacă apăș aicea doari↑ în spati↑ sau nu?

A: doari puțin. + + acolo. ++ ihî.

B: ș\_aici? aici tot doari?

A: doari↑ puțin. ++

B: aici?

A: nu simt ++ nu radiazî↑ acuma\_n spati.

B: nu doari+

A: dar +++

B: dar ce v\_o determinat și veniți↑ totuși↑ astăzi?

A: durerea asta din spate

B: di marți e.

A: da. și am zis↓ că am încercat și mănânc ++ și nu m\_am simțit bine + deci↓ nu m\_am forțat și mănânc↓ ca și nu\_mi forțez pancreasul să lucreze ++ și de asta m\_am gândit eu si vin ++ și văd ci este↑, că n\_am mâncat. +++ normal dacă făceam așa după o zi↑ mă lăsa++ țineam regim și +++

B: nu v\_o durut aici↑ în zona asta retrosternală.

A: s\_o mai dus și\_n sus↓ pentru că anul trecut↑ am fost la cineva + la doamna doctor [...]2 și mi\_o găsit ceva la inimă++ ceva în ventriculul↑ stâng.

B: da. + o radiografie n\_ați făcut cât ați stat internat la gastroenterologie?

A: da\_da. n\_am avut probleme.

B: trageți aer în piept adânc.++

B: doare↑ mai tare↑ când trageți↑ aer în piept?

A: simt așa + o înțepătură ++ probabil că radiază durerea ++ mă gândesc io. am impresia că radiază\_n spați↑ și s\_o organizat ++ mă gândesc.

B: deci așa + aicea vă doari↑. și aici↑++ și aici↑.

A: nu. ++ un pic mai sus.

B: mai sus? ++ cam așa↑

A: nu\_nu\_nu. lângă coloană↑. ++ așa. + nu știu ci si zic. +++ dimineață↑ am făcut un + o injecție ↑+ că am pi CINEVA cari lucrează\_n domeniul. + mi\_o făcut la ora 10 jumati un analgezic + di asta + un ++

B: algocalmin? + piafen?

A: piafen + da.

B: diclofenac sau +

A: nu. piafen. piafen+

B: și v\_a lăsat puțin↑ durerea după aia?

A: da+ m\_o lăsat+ normal.

(pacientul discută cu alte persoane din UPU)

A: am venit mai mult că am tensiometru acasă↑ și îmi crescuse tensiunea↑+ și îmi scăzuse pulsul↑. o ajuns↑ pulsul la 56. și tensiunea era 17.

B: ci s\_a ntâmplat?

A: am luat tensiunea acasă↑ din 5 în 5 minute + și scăzuse tensiunea și crescuse pulsul. + pulsul avea 56.

B: și tensiunea mare?

A: tensiunea era 17.

B: stați relaxat. + ca și cum ați dormi.

B: alergie↑ la medicamente?

A: nu.

B. analize aici. roșu și mov (*leucogramă și biochimie*).[]

B: ați fost în ambulatoriul↑ de diabet?

A: da. + am fost↓ + și a zis că nu este cazul. mi\_a luat glicemia ++ și acum + când mi\_am luat\_o↑ era 133.

B: îmhî.

A: mi\_am luat\_o. odată era 133 + odată era 134. aici când am fost internat + mi\_o fost mai rău ca acum. ++ am avut↑ un puseu așa di PUTERNIC↑ ci am înțales ci mi\_o făcut MORFINÎ.

B: îmhî.

A: deci o fost un PUSEU așa tari↑ + TARI↑ di tot.

B: facem în felul următor. vă dau↓ să faceți și o radiografie pulmonară, da? + să nu aveți↑ cumva lichid la baze din cauza pancreatitei. apare pleurezie↑ în pancreatită. + până vine rezultatul↑ la analize și ne lămurim și cu analizele.

A: da' știți↑ + da' la eco↑ nu se vede↑ mai bine? io n\_am avut probleme↑ cu plămâni. + să fie în spați↑ durerea asta↓ di la plămâni?

B: asta vreau și văd. radiografia îi cea mai concludentă.

A: da\_da

B: dar aicea↓ n\_ați făcut radiografie. când ați stat internat la gastro.

A: nu. am făcut++

B: abia v\_ați externat săptămîna trecută.

A: n: + asta\_i pi anu' trecut.

B: a+ îi 2015.

A: 15.

B: a: am înțeles. și n\_ați mai stat internat de\_atuncea?

A: nu.

B: ați ținut↑ regim de\_atunci↑ + nu?

A: bini+ regimu' il am di ținut↓+ dar știți↑ cum îi cu regimu'.

B: adică fără consum di alcool. + asta era.

A: ei + normal. la alcool↓ + aici am mai greșit ++ am mai consumat băuturi↓ ++ dar n\_am consumat alcool ++ Ilucrez în domeniul\_n cari\_lucrez + dar n\_am consumat alcool. am consumat numai↑ vin ++ alcool nu.

B: da. tãrie. ++ am înțeles. + vreau să vă fac o radiografie↑ până vine rezultatul la analize. știți? durează vreo oră↑ jumătate + cam așa↓ + până vine rezultatul la analize. și în funcție de analize↑ vom face și ecografie. medicul radiolog o să\_mi ceară și rezultatul la analize.

A: și nu afectează↑ radiațiile? + la radiografie

B: radiografia estî↑ ↓cum să zic↑ ↓cantitate de radiații este mult mai mică↑ decât tomograful + de exemplu. comparabil mai mică. + mai ales că ↑↓ați făcut anul↑ ăsta vreo radiografie?

A: nu. + am făcut tomograf în 2013. am fost internat tot așa. n\_am știu ce\_i. atunci mi\_s\_a descoperit că este pancreatită↑ și am fost la Spitalul vechi↑ la doamna doctor [...]<sup>3</sup> + că aveam ceva pe ficat. doamna doctor [...]<sup>3</sup> mi\_o dat ce\_o știut↑, arginină și altii și după aia am început să am febră. N\_am fost internat. ++ mergeam și\_mi făceam+

B: da. doar perfuzii↑. ++ îmhî.

A: după ci mi\_s\_o găsit temperatura↑ am mers la chirurgie↑ și am stat la domnul [...]<sup>4</sup>. Până o descoperit doamna doctor la eco ↑↓deci mi\_o făcut↓ și tomograf + n\_o văzut↑ la tomograf cini știe ce și doamna doctor [...]<sup>4</sup> o descoperit↑ că sînt niști peti↑ pi pancreas. + pancreasul îi cică↑ ca un fel de dalmățian. și m\_o ținut cu tratament di ăsta antibiotic↑ până o dispărut. s\_o mirat, c\_o dispărut foarte repidi.

[...]<sup>1</sup>, 2, 3, 4 numele medicilor