

Comunicare prin internet



un atu al profesiei medicale

Laurențiu Crăciunaș

www.contraboli.ro

Dezvoltarea structurală a sistemului medical românesc poate fi influențată prea puțin de fiecare medic în parte, dar avem oportunitatea clădirii unor relații care, pe termen lung, vor fi un atu în practica medicală.

Este o certitudine faptul că medicina va evolua mult în relație cu internetul, iar consultațiile la distanță nu vor mai fi de domeniul SF-ului. În 2009, mai mult de jumătate din populația Statelor Unite a folosit internetul în scop medical⁽¹⁾. În momentul actual, procentele pentru România sunt mai puțin semnificative, dar ținând cont că tendințele americane ajung și la noi după un timp, putem anticipa interesul viitor al românilor pentru medicină astfel încât să-l folosim în direcția potrivită.

În cazul medicilor, comunicare prin internet se poate împărți în două mari categorii: relații cu pacienții și relații cu alți medici. Tocmai pentru că stabilirea acestor relații nu este obligatorie, conștientizarea importanței lor va face o diferență între medici în viitorul nu foarte îndepărtat. Faptul că la noi în țară implementarea tehnologiilor moderne, în special cele online, este decalată față de țările vestice poate fi privită și ca un avantaj pentru că putem învăța de la ei și nu trebuie să luăm totul de la zero.

Deja există o mulțime de unelte online pentru diferite domenii, astfel încât prin folosirea lor să se obțină avantaje în viața profesională. În continuare, voi prezenta o parte din cele pe care le consider importante în stabilirea relațiilor pe internet.

Poșta electronică

Chiar dacă poșta electronică (e-mail-ul) a fost inventat la sfârșitul anilor '70, un procent foarte mic de medici îl folosesc integrat în activitatea profesională. În România am observat că pasul a fost făcut deja de unele laboratoare de analize care au renunțat la impunerea ridicării personale a rezultatelor pe hârtie și pun la dispoziția pacienților opțiunea de a primi rezultatele prin e-mail, economisind timp și bani.

Nu există carte de vizită pe care să nu apără și o adresă de e-mail pe lângă numărul de telefon, dar încă nu există obiceiul verificării periodice a căsuței de e-mail în rândul personalului din domeniul medical. Nu sugerează nimeni că diagnosticele ar putea fi puse prin e-mail sau că e-mail-ul poate înlocui consultația în cabinet, cel puțin nu încă, dar unele probleme pot fi rezolvate prin e-mail.

Mulți pacienți se plâng de faptul că medicii nu au timp să le explice în detaliu diagnosticele pe care le pun sau tratamentele pe care le recomandă (eventuale efecte adverse, interacțiuni cu alte medicamente etc.), cu un personal medical mult sub numărul necesar nici nu se va putea rezolva problema asta curând, dar prin răspunderea la unele nelămuriri cu ajutorul e-mail-ului relația medic-pacient poate fi îmbunătățită. Rămâne la latitudinea fiecărui medic să stabilească o limită pentru complexitatea discuțiilor prin intermediul e-mail-ului, dar indiferent de care ar fi ea, chiar și discuțiile superficiale de tipul explicării unor termeni din buletin histopatologic, de exemplu, vor aduce mulțumire pacienților și vor economisi timp la cabinet pentru abordarea aspectelor mai complexe.

O căsuță de e-mail poate fi înregistrată în câteva minute folosind Gmail (www.gmail.com) sau Yahoo (www.yahoo.com), două din cele mai populare servicii care

oferă căsuță gratuită de e-mail, iar verificarea contului împreună cu răspunsul la eventualele întrebări ar dura doar câteva zeci de minute pe săptămână, putând fi rezervate cândva în week-end, într-o seară în afară programului sau în timpul unei zile mai puțin aglomerate la cabinet.

Blogul, mai mult decât un jurnal personal

O altă unealtă de popularizare a brand-ului personal este blogul. Termenul este o prescurtare de la web log, adică jurnal online, prin care autorul poate discuta aspecte individuale ale practicii în specializarea sa. Particularitatea blogurilor ca site-uri web este faptul că articolele apar în ordine invers cronologică, adică ultimele publicate apar primele pe blog.

În România, numărul blogurilor cu specific medical este undeva între 10 și 20, incomparabil mai puține față de Statele Unite de exemplu. Blogul unui medic poate fi folosit în două mari direcții: în primul rând, se poate face o educație medicală a publicului larg prin prezentarea de informații veridice, asta mai ales în contextul actual al internetului românesc, caracterizat prin dominanța site-urilor trusturilor de presă care abordează subiecte din toate domeniile, chiar și în lipsa unei educații specifice, erorile medicale fiind foarte frecvente. Din cauza aceasta, mulți pacienți devin confuzi la un consult medical, de unde află altceva decât au citit pe internet scris de jurnaliști.

Pe termen lung, educarea medicală a publicului are efecte benefice asupra practicii medicale în țară. A doua direcție înspre care se poate dezvolta blogul este prezentarea serviciilor cabinetului medical prin detalierea lor în articole pe blog, alternat cu articole care au ca scop educarea publicului.

Un blog se poate construi foarte ușor folosind una din cele mai populare platforme: WordPress (www.wordpress.com) sau Blogger (www.blogger.com). După înregistrarea contului prin alegerea unui nume, publicarea de articole este similară cu trimiterea unui e-mail. Trebuie ales un titlu specific conținutului articolului, după care se continuă cu textul propriu-zis. Publicarea se face printr-un click pe butonul de trimitere. Înregistrarea unui blog și publicarea primului articol se poate face în mai puțin de 15 minute.

Ca fapt divers, un medic din Statele Unite a renunțat la jobul său ca medic nefrolog pentru a se putea ocupa full time de scris pe blog, asta după ce câștigurile din publicitatea afișată pe blog au depășit cu mult salariul său de medic, chiar și în sectorul privat⁽³⁾.

Relațiile cu alți medici

În momentul actual, consider că e-mail-ul și blogul pot fi la fel de importante ca și numărul de telefon pentru un medic. Cine va ști să le folosească pentru a menține o legătură strânsă cu pacienții va avea beneficii enorme pe termen lung, comparat cu medicii care se limitează la activitatea fizică din cabinet.

Pentru dezvoltarea relațiilor interprofesionale cu alți medici se pot folosi numeroase unelte existente deja pe



Foto: Fotolia

internet, acestea fiind adaptabile specificului profesiei medicale.

Twitter (www.twitter.com) este un serviciu prin intermediul căruia se pot trimite mesaje cu lungime maximă de 140 de simboluri, cât un SMS pe telefonul mobil. Cea mai importantă utilitate poate fi obținută prin stabilirea de contacte cu alți medici din întreaga lume pentru ca ulterior să se poată face schimb de adrese cu informații interesante apărute și descoperite recent de fiecare. Twitter nu trebuie să fie folosit exclusiv pentru relațiile cu alți medici, se pot stabili contacte și cu pacienți astfel încât trimiterea către surse bune de informare medicală să se facă printr-un singur click. Ar putea fi o completare a relației stabilite prin e-mail.

În țările dezvoltate, fenomenul Twitter, al 12-lea site ca popularitate în întreaga lume, este atât de dezvoltat, încât autoritățile profită de vizibilitatea pe care le-o oferă și transmit informații de ultimă oră cu ajutorul serviciului. Astfel de conturi sunt cele ale FDA (Food and Drug Administration: www.twitter.com/FDArecalls, www.twitter.com/FDAWomen) sau CDC (Center for Disease Control and Prevention: www.twitter.com/CDCEmergency, www.twitter.com/CDC_ehealth, www.twitter.com/CDCFLU), iar lista poate continua cu multe alte instituții medicale de bază.

Ca fapt divers, Twitter a fost folosit pentru atragerea atenției asupra unor spitale sau medici individuali prin postarea de mesaje în timp real chiar din sala de operații⁽⁴⁾.

Un serviciu care câștigă din ce în ce mai multă popularitate și în rândul medicilor din România este LinkedIn (www.linkedin.com). Cu ajutorul acestei platforme se pot crea profile profesionale, bazate pe CV, pentru dezvoltarea rețelei de contacte cu medici din țară sau străinătate.

Comunicarea specializată

Sistemul de telemedicină rezolvă două probleme ale sistemului medical: în primul rând, suplinește parțial lipsa de medici specialiști din zonele mai puțin dezvoltate din punct de vedere medical, deci mai neatractive, iar în al doilea rând facilitează actul medical prin scurtarea timpului de la consultație până la diagnostic prin evitarea plimbării pacienților de la un spital la altul în funcție de competențe.

În România există deja un sistem de conferință pentru telemedicina de urgență⁽²⁾ prin care spitalele mai mici din țară pot primi sprijin și recomandări medicale pentru situații de urgență din partea unui centru de coordonare, deci lucrurile sunt în evoluție și la noi. Datele personale, clinice și paraclinice ale pacienților sunt transmise în timp real de la secțiile spitalelor mici către cele ale spitalelor din centrele medicale importante (Târgu-Mureș în cazul celui de urgență) pentru a se obține o a doua părere medicală.

Pe termen lung, se urmărește crearea de sisteme similare și pentru alte specializări astfel încât, ori de câte ori este nevoie de abordări suplimentare, pentru cazurile cu un grad ridicat de incertitudine, să se poată interacționa cu medici din centrele medicale mari care au mai multă experiență.

Ideea principală care trebuie înțeleasă este faptul că tendința generală a medicinei se bazează pe o relație strânsă cu mediul online. În Statele Unite, 86% dintre medici folosesc internetul pentru informare medicală⁽⁵⁾, iar nevoia de a interacționa cu persoane având aceleași interese și preocupări poate fi satisfăcută prin conexiunile stabilite prin internet.

Pacienții vor deveni din ce în ce mai pretențioși, vor începe să-și aleagă singuri medicii curanți, iar recomandările sunt un factor decizional esențial. Site-urile de analiză a interacțiunilor pacienților cu diferiți medici sunt populare în țările dezvoltate, de exemplu www.vitals.com sau www.healthgrades.com, iar curând vor avea un impact similar și în România. Pacienții vor face alegeri în funcție de ceea ce li se prezintă, întotdeauna interesul medicului pentru satisfacția pacientului va conta și va putea fi dedusă și din implicarea medicului prin e-mail-uri către pacienți, articole pe bloguri, activitate pe forumuri etc. ■

Bibliografie

- <http://www.reuters.com/article/idUSTR6120HM20100203>.
- <http://www.ms.ro/comunicate-de-presa.php?com=1762>.
- http://trusted.md/blog/hippocrates/2008/07/14/nephrologist_quits_medi-

- <http://www.cnn.com/2009/TECH/02/17/twitter.surgery/index.html>.
- <http://www.ama-assn.org/amednews/2010/01/04/bisc0104.htm>.