

---

# INTERNET UNTUK DOKTER

---

## Panduan AMA bagi para Dokter Internet

*Guna mengantisipasi makin berkembangnya media komunikasi antar pasien dan dokter di Amerika Serikat, maka Asosiasi Dokter negara tersebut mengeluarkan pedoman pemanfaatan internet bagi para dokter, seperti yang bisa dibaca pada website AMA, <http://www.ama-assn.org/>.*

Dalam pengantarnya disebutkan bahwa penggunaan media tulis dan bercakap-cakap secara langsung maupun via telepon saat ini telah menjadi bentuk tradisional dari komunikasi informasi kesehatan. Dengan teknologi maju saat ini, aplikasi internet yang digunakan dalam rangka berkomunikasi antara para dokter, termasuk dengan pasien merupakan suatu bentuk yang menjanjikan. Surat elektronik (*e-mail*) mengambil tempat yang cukup penting saat ini sebagai salah satu metode komunikasi yang ada antara pasien dan tenaga kesehatan.

E-mail bisa digunakan para dokter untuk menjelaskan maupun menindaklanjuti instruksi yang telah diberikan. Menggunakan e-mail, secara tidak langsung menciptakan suatu rekaman atas instruksi yang diberikan.

Dengan e-mail juga, para dokter bisa membuat link (*hyperlink*) ke materi pendidikan dan sumber-sumber pengetahuan kesehatan lainnya di internet. Dengan penggunaan yang terus menerus dari internet, e-mail bisa merupakan suatu hal yang sederhana dan ampuh.

Berikut ini ditulis beberapa butir panduan untuk aktivitas tersebut. Tentu harus dipahami bahwa internet (termasuk *e-mail*) di Amerika Serikat merupakan hal yang sudah dimanfaatkan dan menjadi kebutuhan sehari-hari warga di sana.

Panduan ini diperuntukkan bagi para dokter yang memilih menggunakan e-mail untuk membantu pasien-pasiennya:

- a. Sediakan waktu untuk mengakses e-mail. Sebaiknya sangat berhati-hati menggunakan e-mail untuk keadaan darurat. Melihat kondisi infra struktur di Indonesia, penulis tidak menganjurkan penggunaan e-mail untuk keadaan darurat.
- b. Beritahu pasien akan isu-isu privasi, misalnya dengan menggunakan e-mail, bisa saja e-mail kita terbaca oleh orang lain.
- c. Pasien juga harus diberitahu, jika ada, e-mail address lain dari dokter, selain e-mail address yang biasa digunakan. Atau e-mail address dokter pengganti yang biasa digunakan sewaktu dokter pergi berlibur (sayangnya di Indonesia, belum semua dokter memiliki *e-mail address*, apalagi lebih dari satu).
- d. Jika mungkin, dokter harus mempunyai arsip baik elektronik maupun cetakan dari komunikasi via e-mail dengan pasien.
- e. Beberapa hal lain bisa menggunakan komunikasi via e-mail seperti: pengulangan resep, penjadwalan perjanjian, dll.
- f. Beritahu pasien untuk mencantumkan jenis transaksi pada Subject e-mail seperti [prescription], [appointment], [medical advice], [billing question].
- g. Begitu juga, minta pasien mencantumkan nama dan nomor identifikasi mereka pada *body* / isi setiap e-mail yang dikirim.
- h. Konfigurasi '*automatic reply*' untuk memberitahu bahwa pesan telah diterima, dan minta pasien untuk melakukan hal yang sama sehingga dokter tahu bahwa e-mailnya telah sampai ke tujuan.

- i. Buatlah daftar pasien yang bisa berkonsultasi via e-mail.
- j. Jangan sekali-kali mengirim e-mail ke banyak orang dengan membiarkan semua e-mail address yang dituju terbaca. Gunakan fasilitas bcc (*blind carbon copy*), agar e-mail address penerima terjaga kerahasiaannya.
- k. Hindari bertutur kata secara kasar, menunjukkan kemarahan, kritik yang pedas atau menjelek-jelekan pihak lain
- l. Terapkan suatu *signature* (semacam kelompok text) yang berisi nama lengkap, informasi bagaimana menghubungi (telp, HP, dll) dan peringatan akan keamanan berkomunikasi via e-mail. Jadikan signature ini, standar dari setiap e-mail yang terkirim.
- m. Minta pasien untuk menulis e-mail sepadat mungkin. Ringkas tetapi jelas.
- n. Saat komunikasi via e-mail menjadi terlalu panjang dan bertele-tele, ada baiknya mengingatkan pasien untuk bertemu langsung atau telpon mereka.
- o. Ingatkan pasien untuk mematuhi panduan.
- p. Jika berkali-kali telah diingatkan, namun tetap tidak mematuhi, sangat bijaksana untuk segera mengakhiri komunikasi via e-mail ini.

### Panduan medikolegal dan administratif

Buat kesepakatan antara pasien dengan dokter sebagai *informed consent* atas penggunaan e-mail. Hal ini harus didiskusikan terlebih dahulu dan ditandatangani serta didokumentasi dalam *medical record* (catatan medik pasien). Perjanjian harus mencakup hal-hal seperti:

- a. Panduan syarat-syarat dalam berkomunikasi.
- b. Instruksi kapan dan bagaimana bisa mengunjungi tempat praktek atau menelpon.
- c. Menjelaskan mekanisme keamanan suatu tempat, yang terdiri dari:
  - penggunaan *screen saver* yang *berpassword* untuk semua pc di kantor, rumah sakit dan rumah.
  - tidak boleh meng-*forward* informasi identitas pasien kepada pihak ke-tiga (III) tanpa ijin pasien.
  - tidak boleh menggunakan e-mail address pasien untuk keperluan marketing.
  - tidak menggunakan e-mail address bersama (baik dokter maupun pasien).
  - selalu mencermati (cek berulang-ulang) isi kolom *to* sebelum dikirim.
- d. pastikan bahwa jika terjadi kegagalan teknis, tidak ada kehilangan informasi yang bisa membahayakan institusi kesehatan.

Demikian beberapa panduan yang bisa dijadikan referensi bagi dokter internet di Indonesia. Terlihat bahwa aturan tersebut hanya diperuntukkan bagi konsultasi pribadi. Untuk konsultasi umum seperti pada pelbagai *website* dan *mailinglist* yang marak saat ini di Indonesia, penulis belum memperoleh referensi panduannya; pada prinsipnya sama seperti konsultasi via media cetak maupun elektronik lainnya seperti televisi maupun majalah/koran.