

KOMUNIKIMI MJEK-PACIENT ONLINE



Edea Blyta

Doktor i Mjekësisë

Aftësitë komunikative të mjekut janë një mjet i rëndësishëm dhe efektiv për të krijuar një marrëdhënie të shëndoshë me pacientin. Në procesin e diagnostikimit dhe trajtimit, komunikimi luan një rol thelbësor. Mënyra e transmetimit është po aq e rëndësishme sa lloji i informacionit që i përcillet pacientit.

Pjesë e kujdesit ndaj pacientit është të mirren parasysh shqetësimet, pritjet, idetë dhe ndjenjat e pacientit.

Mjekët janë të obliguar të mos i zbulojnë informacionet konfidenciale të pacientit pa autorizim paraprak nga pacienti. Ndarja e nevojshme e informacionit mjekësor për pacientin nga mjeku kryesor tek kolegët dhe personeli relevant shëndetësor bëhet gjithashtu me pranimin e pacientit. Mjekët duhet të jenë të disiplinuar të mos diskutojnë për pacientët me anëtarët e familjes së tyre, në tubimet shoqërore apo në një formë apo tjetër, t'i paraqesin në mediet sociale.

Qasja në informacion përmes internetit dhe përdorimi i gjerë i tij ofron mundësi të reja për kujdesin ndaj pacientit. Është e domosdoshme që mjekët të kenë parasysh se si t'i mbrojnë më së miri interesat e pacientëve dhe të zbatojnë parimet e profesionalizmit në mjediset online.

Kolegji Amerikan i Mjekëve (American College of Physicians - ACP) dhe Federata e Bordeve Mjekësore Shtetërore (Federation of State Medical Boards) në një dokument të publikuar me titullin "Profesionalizmi Mjekësor Online: Marrëdhëniet me pacientin dhe publikun" kanë dhënë disa rekomandime me sa vijon:

- Mjekët duhet ta mbajnë komunikimin profesional dhe personal të ndarë. Mjekët nuk duhet të "miqësojnë" ose të kontaktojnë pacientët përmes mediave personale sociale.
- Mjekët nuk duhet të përdorin SMS për qëllime mjekësore. Në këtë aspekt, edhe me pacientët e afërm duhet të kenë kujdes të shtuar.
- E-mail ose komunikimet tjera elektronike duhet të përdoren vetëm në rrethana të një marrëdhënieje të etabluar mjek-pacient dhe me pëlqimin e pacientit.

Dokumentet e Komitetit të Etikës, Profesionalizmit dhe të Drejtave të Njeriut të ACP, Këshillit të Bashkëpunëtorëve të ACP -së dhe Komiteti i FSMB -së për Etikën dhe Profesionalizmin, përfshijnë dobitë dhe rreziqet potenciale në lidhje me komunikimin mjek-pacient online.

Situatat në të cilat pacienti i drejtohet mjekut përmes rrjeteve elektronike/sociale për këshilla, zakonisht duhet të trajtohen në atë mënyrë që pacienti të inkurajohet të caktojë një vizitë në institucionin përkatës mjekësor ose, në rast urgjence, t'i rekomandohet shërbimi urgjent më i afërt.

Institucionet duhet të kenë politika mbi përdorimin e mediave dixhitale. Edukimi në lidhje me përdorimin etik dhe profesional të këtyre mjeteve është kritik për mbajtjen e një mjedisi të respektueshëm dhe të sigurt për pacientët, publikun dhe mjekët. Ndërsa pacientët vazhdojnë t'i drejtohen web-it për këshilla të kujdesit shëndetësor, mjekët duhet të mbajnë një qëndrim profesional dhe t'i drejtojnë pacientët në burime të besueshme të informacionit.

Megjithatë, teknologjia në zhvillim dhe trendet shoqërore do të vazhdojnë të ndryshojnë peisazhin e mediave dhe rrjeteve sociale. Mënyra se si ueb faqet përdoren nga pacientët dhe mjekët do të evoluojnë me kalimin e kohës. Këto udhëzime synojnë të jenë një pikënisje, dhe do të duhet të modifikohen dhe përshtaten me përparimet teknologjike dhe praktikatat më të mira. Mjekët inkurajohen të kenë një qasje proaktive për të menaxhuar identitetin dixhital duke kryer në mënyrë rutine mbikëqyrje të materialit të disponueshëm për publikun dhe duke ruajtur rreptësisht privatësinë në lidhje me informacionin e tyre.

Kodi i etikës mjekësore nga AMA (American Medical Association) specifikon se si duhet të zbatohen parimet e qëndrueshme të etikës mjekësore në botën që lëviz me shpejtësi, në raport me mediat sociale. Rrjetet sociale, blogjet dhe format e tjera të komunikimit në internet gjithashtu krijojnë sfida të reja në marrëdhënien mjek-pacient.

Këto parime përfshijnë respektimin e dinjitetit dhe të drejtave njerëzore, ndershmërinë dhe respektimin e standardeve të profesionalizmit dhe detyrën për të ruajtur konfidencën dhe privatësinë e pacientit.

Mjekët duhet të kenë parasysh këto parime sa i përket pranisë së tyre në internet:

(a) Mjekët duhet të jenë njohës të standardeve të privatësisë dhe konfidencialitetit të pacientit që duhet të mbahen në të gjitha mjediset, përfshirë edhe internetin, dhe duhet të përmbahen nga postimi i informacionit që rrezikon ta ekspozojë identitetin e pacientit në internet.

Dobitë	Rreziqet
Qasje e shpejtë e pacientit në informacion	Informacion i mangët
Komunikim në çdo kohë	Dëmtim i imazhit profesional
Komoditet	Shkelja e privatësisë së pacientit
Më pak ekspozim ndaj sëmundjeve ngjitëse	Shqetësimet mjekësore-ligjore
Ulë koston për pacientin	Rritje e mundshme e ngarkesës së punës për mjekun



(b) Kur përdoren mediat sociale për qëllime edukative ose për të shkëmbyer informacione profesionale me mjekë të tjerë, duhet të ndiqen udhëzimet etike në lidhje me konfidencialitetin, privatësinë dhe pëlqimin e informuar.

(c) Kur përdoret interneti për rrjetet sociale, duhet të përdoren cilësimet e privatësisë për të ruajtur informacionin dhe përmbajtjen personale.

(d) Nëse komunikojnë me pacientët në internet, mjekët duhet të mbajnë kufijtë e duhur të marrëdhënies mjek-pacient në përputhje me udhëzimet e etikës profesionale ashtu si do të bënin në çdo kontekst tjetër.

(e) Për të ruajtur kufijtë e duhur profesional, mjekët duhet të marrin parasysh ndarjen e asaj çka konsiderohet personale dhe profesionale në internet.

(f) Kur mjekët shohin përmbajtje të postuara nga kolegët që duket joprofesionale, ata kanë një përgjegjësi për ta sjellë atë përmbajtje në vëmendjen e kolegut, në mënyrë që ai ose ajo ta heqë atë dhe/ose të ndërmarrë veprime të tjera të përshtatshme. Nëse sjellja shkel ndjeshëm normat profesionale dhe individi nuk merr masat e duhura për të zgjidhur situatën, mjeku duhet të raportojë çështjen tek autoritetet përkatëse.

(g) Mjekët duhet të jenë të vetëdijshëm se veprimet në internet dhe postimet e përmbajtjes së caktuar mund të ndikojnë negativisht në reputacionin e tyre në mesin e pacientëve dhe kolegëve me pasoja për karrierën e tyre mjekësore (veçanërisht për mjekët e rinjë dhe studentët e mjekësisë) dhe mund të zvogëlojnë besimin e publikut në profesionin mjekësor.

Kështu, mjekët duhet ta monitorojnë në mënyrë rutinore praninë e tyre në internet për të siguruar që informacioni personal dhe profesional në faqet përkatëse të jetë i saktë dhe i përshtatshëm.

Mjekët duhet të përmbushin detyrat e profesionit të tyre si individualisht ashtu edhe kolektivisht. Standardet etike të profesionit duhet të mbetën në mënyrë rigoroz brenda kornizave, pavarësisht ndikimeve të jashtme. Mjekët duhet të jenë në dijeni se komunikimi online mjek-pacient duhet të përdoret si mjet që përmirëson relacionin mjek-pacient dhe jo që e zëvendëson takimin ballë për ballë.

Për të ruajtur konfidencialitetin e pacientit, në Kosovë duhet të krijohen protokolle për ruajtjen dhe transferimin e informacionit të pacientit në rrjete të sigurta.

Mjekëve u rekomandohet që të shmangin “miqësinë” me pacientët në rrjete sociale dhe të përdorin profile profesionale në komunikim dhe jo profile personale. Profesionistët shëndetësor që në rrjete sociale theksojnë profesionin e tyre, rekomandohet që po i njëjti profil të shfrytëzohet për qëllime sensibilizuese-mjekësore në mënyrë që pacientet të mos krijojnë një imazh që luhet besimin e pacientit të mjeku dhe mjeku të mos paragjykohet.

Kjo formë e re e komunikimit sfidon mjekësinë në trajtimin e dilemave etike. Respektimi i udhëzimeve paraprake jo vetëm që minimizon keqkuptimet që mund të lindin nga komunikimi në internet por njëherit ngrit vetëdijësimin e institucioneve që të rrisin cilësinë e kujdesit të ofruar për pacientët, që mjekët të vazhdojnë të jenë të besueshëm nga pacientët dhe publiku.

Literatura:

<https://www.acpjournals.org/doi/10.7326/m18-2160>

“Online Medical Professionalism: Patient and Public Relationships.”

<https://www.acponline.org/clinical-information/ethics-and-professionalism/acp-ethics-manual-seventh-edition-a-comprehensive-medical-ethics-resource/acp-ethics-manual-seventh-edition>

<https://www.ama-assn.org/delivering-care/ethics/professionalism-use-social-media>