

استفاده از پست الکترونیک (ایمیل) در رابطه بیمار - پزشک در ایران: یک ضرورت

حمید صالحی نیا

دانشجوی دکتری تخصصی اپیدمیولوژی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

• پذیرش مقاله: ۹۳/۲/۲۷

• دریافت مقاله: ۹۳/۲/۱۵

الکترونیک در بسیاری از کشورها برای ارتباط پزشک-بیمار استفاده می شود(۴). استفاده از پست الکترونیک یکی از شیوه های بسیار مفید و کارا می باشد که امروزه کارایی آن در مطالعات خارج از کشور به تایید رسیده است(۳، ۴) از این رو کشور های دیگر نیز برای استفاده از راه های الکترونیک ارتباطی از جمله پست الکترونیک بایستی برنامه ریزی لازم را انجام دهند.

در حال حاضر دسترسی به اینترنت در همه جا وجود دارد و پست الکترونیکی (ایمیل) در حال تبدیل شدن به یک وسیله مهم و گستره ارتباط بین بیمار و پزشکی می باشد(۱-۴). ارتباطات الکترونیکی دارای مزایای زیر می باشد: (۱) تعداد زیادی از تماس های تلفنی و مراجعات حضوری و غیر ضروری را کاهش می دهد، لذا کیفیت کار بهبود پیدا می کند، (۲) موجب ایجاد یک راه ارتباطی مناسب بین بیمار و ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی شود، (۳) کاهش موانع درک شده برای بیان حالات بیماری در بسیاری از موارد را به همراه دارد، (۴) انگیزه برای پژوهش با استفاده از گزارش های ایملی

در ایران ارتباط میان پزشکان، روانپزشکان (به عنوان درمانگران بیماری روانی) با مراجعان هنوز به صورت سنتی می باشد. به طوری که بیماران در برخی موارد تنها برای پرسیدن یک سوال از پزشک معالج خود به مطب وی مراجعه می کنند که این مراجعه باعث اتلاف وقت و از بین رفتن منابع مالی و انسانی می شود. از این رو گرچه این روش ها از سالیان دور بر روابط بیمار و پزشکی حاکم بوده است ولی به نظر می رسد با مشکلاتی همراه می باشد(۱). از آنجایی که ارتباط سنتی و حضوری پزشک-بیمار با مشکلات زیادی همراه می باشد می توان با استفاده از تکنولوژی مناسب و به روز بر این مشکلات غلبه کرد و با توجه به پیشرفت تکنولوژی و روش های جدید ارتباطی دیگر ارتباط سنتی پزشک-بیمار در برخی مواد مناسب نمی باشد و توصیه به روش های ارتباطی جدید بین پزشک و بیمار شده است (۱-۳).

در بسیاری از کشور های پیشرفته، راه های دیگری جایگزین مراجعه حضوری بیمار شده است(۳)، بطوری که در دهه های گذشته استفاده از تلفن و اخیرا استفاده از پست

ایمیلی بررسی شود، چرا که در ایران چندان این روش از ارتباط پزشک و بیمار مورد استفاده قرار نگرفته است (۱) و استفاده از این روش در ایران و سایر کشور های در حال توسعه حس می شود و می بایست اقدامات و بررسی ها برای بومی سازی این روش در ایران و استفاده بهینه از این نوع رابطه ها بین پزشک و بیمار صورت گیرد (۸) از طرفی در راستای اهمیت رسانه های دیجیتال و کشور الکترونیک استفاده از روش های ارتباطی الکترونیک در پزشکی بیش از همیشه احساس می شود. در این راستا محققین با انجام تحقیقات نیازسنجی، موانع سنجی و انگیزه های کاربرد این روش، مسئولین و برنامه ریزان با تدوین برنامه ها در این زمینه، برگزاری دوره های آموزش مهارت های ارتباط الکترونیک و تعریف تعرفه مناسب با این نوع ارتباط پزشک بیمار، پزشکان و بیماران با به روز کردن اطلاعات خود و مرور شیوه های ارتباط الکترونیک می توانند استفاده از پست الکترونیک را در ارتباط های درمانی و پزشکی تسهیل کنند و در راستای کشور الکترونیک گام برداشت. در این راستا بایستی اقدامات لازم توسط مسئولین، محققین، پزشکان و بیماران برای تسهیل پیاده سازی این روش انجام گیرد. تا بدین طریق نسبت به بومی سازی و استفاده از این روش کارساز ارتباطی بین پزشک و بیمار اقدام نمود. با توجه به رسالت مجلات آموزش پزشکی از جمله مجله گام های توسعه در آموزش پزشکی و اهمیت وافر ترجمان دانش و نقش آن در تغییر سیاست ها و دستورالعمل ها (۹) و با توجه به مزایای ارتباط ایمیلی بین پزشک و بیمار انتظار می رود این دست نوشته مورد توجه گیرد.

References:

1. Mazhari S. Letter to the Editor: E-mail communication between therapists and clients in Iran. *Iran J Psychiatry Clin Psychol* 2012; 18(3):245-7. [In Persian]
2. Bauchner H, Adams W, Burstin H. "You've Got Mail": Issues in Communicating With Patients and Their Families by E-Mail. *Pediatrics. Am Acad Pediatrics* 2002;109(5):954-6.

توسط بیماران را بوجود می آورد، ۵) باعث کاهش استفاده های غیر ضروری از منابع بهداشتی می شود (۳).

البته ارتباط الکترونیکی پزشک-بیمار دارای مشکلاتی نیز می باشد از جمله مسائل اخلاقی از مهم ترین مشکلات این راه ارتباطی می باشد بطوری که ممکن است محرمانگی و حفظ اسرار به درستی صورت نگیرد، ولی در عین حال استفاده از این روش توصیه شده است (۳، ۵) و استفاده از این روش ارتباطی در حال افزایش است (۱، ۵)، چرا که راحت ترین راه های ارتباطی است و می تواند باعث افزایش رضایت بیمار و پزشک شود لذا رابطه بین پزشک و بیمار را بهبود بخشیده و باعث ارتباط بهتر و نتیجه ی درمانی کاراتر می گردد (۴). و بطور کلی در مطالعات مختلف تاثیر این روش ارتباطی بین پزشک و بیمار تایید شده است (۶، ۷)

ارتباط از طریق پست الکترونیک با توجه به آنچه ذکر شد می تواند بسیار مفید و باعث کاهش مراجعات ضروری به بیمار به پزشک شود، با در نظر گرفتن این موارد و افزایش دسترسی به اینترنت و گسترش روز افزون راه های آموزش الکترونیک (۲، ۵)، استفاده از راه های الکترونیکی از جمله ایمیل در آینده ای نزدیک در ایران برای ارتباط پزشک و کارکنان بهداشتی با بیماران ضروری به نظر می رسد. لذا به نظر می رسد آشنایی پزشکان و بیماران با روش های ارتباط الکترونیک از جمله پست الکترونیک در ایران ضروری به نظر می رسد و به دانشجویان، کارکنان پزشکی و بهداشتی بایستی آموزش های لازم در این زمینه ارائه گردد چرا که آشنایی با روش های ارتباطی می تواند باعث استفاده مناسب آن شود (۱). و با انجام پژوهش ها، موانع پیاده سازی و عدم استقبال پزشکان از ارتباط

3. Luo J, Logan C, Long TP, Bercovitch L. Cyberdermatoethics I: ethical, legal, technologic, and clinical aspects of patient-physician e-mail. *Clin dermatol* 2009; 27(4):359-66.
4. Leong SL, Gingrich D, Lewis PR, Mauger DT, George JH. Enhancing doctor-patient communication using email: a pilot study. *The Am Board Family Med* 2005;18(3):180-8.

5. Steinberg CS. Communicating with patients via email: is it a good idea? *J Am Optom Assoc* 1999;70(9):599-601.
6. Eysenbach G, Diepgen TL. Patients looking for information on the Internet and seeking teleadvice: motivation, expectations, and misconceptions as expressed in e-mails sent to physicians. *Arch Dermatol* 1999;135(2):151-6.
7. Kim HL, Benson DA, Stern SD, Gerber GS. Practice trends in the management of prostate disease by family practice physicians and general internists: an internet-based survey. *Urology* 2002; 59(2):266-71.
8. Mazhari s, Bahaedin Beigi K. Telepsychiatry and Its Application in Iran. *Iran J Psychiatry Clin Psychol* 2012;17(4):336-8.
9. Salehiniya h. Comment about comparison of the effects of modern assessment methods (DOPS and Mini-CEX) with traditional method on nursing students' clinical skills: a randomized trial. *Iran J Med Educ* 2013; 13(6):531-4.