

Realitățile mediului online – intruziunea Google în relația medic-farmacist-pacient

Online medium realities – Google intrusion in the medicine-pharmacist-patient relation

VALENTINA FLOREA

Înainte, internetul presupunea cunoștințe de bază ale navigării pe web și propria adresă de email, care de altfel era percepută ca un status. Astăzi, însă, acest lucru nu mai este suficient, astfel încât ritmul rapid al schimbării impune să aveți cel puțin un website, iar medicii care nu dovedesc proactivitate, vor fi lăsați în urmă. Există diverse variante de construire a prezenței online: de la a deține un domeniu.ro, până la a fi activ pe Twitter, Facebook, forumuri și bloguri.

Un studiu al Manhattan Research efectuat în SUA pe un eșantion de 9.000 de adulți a arătat că în ultimul an, 5 dintre repondenți au trimis și primit cel puțin un email doctorului și 49% sunt interesați pe viitor să procedeze în această manieră. Un alt sondaj efectuat de Deloitte Center for Health Solutions a arătat că 55% dintre pacienți vor să aibă posibilitatea de a comunica cu medicul lor prin email. Într-un studiu viitor, aceeași companie va chestiona publicul cu privire la prezența pe Facebook și Twitter a doctorilor personali. În România, putem observa în Google trends, instrument de măsurare a volumului de căutări pe un anumit cuvânt sau expresie, o creștere a termenilor legați de medicină și cadre medicale.

De ce un website? În primul rând, site-ul permite oferirea de servicii cu valoare adăugată pentru pacienți, prin furnizarea de detalii cu privire la programul clinicii și date de contact. De asemenea, permite adresarea de întrebări de rutină ale pacientului prin e-mail. Pacienții bine ancorați în realitățile și tendințele acestui ultim deceniu sunt caracterizați de aviditatea cu care caută informații despre boala lor, o mare parte, în special segmentul tânăr al populației, căutând pe internet. Cu toate acestea, cei mai mulți pacienți preferă aflarea detaliilor de la medic și de pe site-ul acestuia, întrucât se bucură de o mai mare credibilitate.

În mediul internațional, s-a constatat creșterea numărului de pacienți care vin cu documente impri-mate luate de pe internet, din surse obscure și irelevante. Intruziunea Google în relația pacient-medic-farmacist se concretizează și prin faptul că informația nu e clasificată valoric, și atunci, majoritatea căutărilor afișează site-ul cel mai solicitat, lucru care nu presupune că este și cel mai valoros din punct de vedere medical sau științific. Prin adăugarea de informație veridică pe site-urile clinicilor și medicilor, pacienții sunt scutiți de frustrarea propriilor căutări, consumatoare de timp și energie și de asemenea evită să-și pună singuri diagnosticul. Adăugarea unor surse pe site-urile oficiale ale clinicilor constituie un aport informațional credibil și de asemenea le întărește autorilor puterea de expert.

În plus, un medic la sfârșitul consultării îi poate recomanda mai multe informații prin vizita site-ului, încurajând de asemenea atragerea unor noi pacienți prin recomandări ulterioare. De asemenea, site-ul este o formă excelentă de educație medicală continuă, deoarece prin menținerea unui flux actual de informații, autorul medic sau farmacist este la curent cu noutățile din mediul internațional. Promovarea online, de obicei înseamnă înregistrarea site-ului în toate motoarele de căutare relevante, astfel încât oamenii să poată găsi medicul sau farmacistul imediat. Promovarea offline se poate realiza simplu, prin includerea website-ului pe cartea de vizită.

Un alt aspect ce trebuie luat în considerație este ca prima pagină a căutărilor pe Google după oricare tip de doctor o reprezintă forumurile, în primul rând pentru că se bazează pe recomandările personale, văzute ca fiind obiective și neîntinate de reclamă și, în al doilea rând, pentru că se bucură de o foarte mare popularitate în cadrul tuturor categoriilor de

vârstă: forum.romedic.ro, forum.doctorbun.ro, forum.softpedia.com. De exemplu în cadrul domeniului medicină din forum.softpedia.com există aproape 2.000 de mesaje cu peste 30.000 de răspunsuri. Mai mult, aceste răspunsuri vor apărea în momentul în care un pacient caută rezultate despre un medic, în cazul în care acesta nu și-a asigurat prezența online.

În concluzie, internetul este un mijloc foarte valoros de educare a pacienților, precum și un mod important prin care medicii sunt selectați. Viitorul îngrijirii medicale stă în e-sănătate, farmacii online, fișe medicale disponibile acasă, urmând ca o căutare pe Google a numelui doctorului să devină nu numai apanajul celor care vor să se informeze din mai multe surse, ci o rutină.

