

ABSTRAK

Latar belakang: Berbagai penelitian menunjukkan komunikasi dokter-pasien berdampak pada kepuasan dan status kesehatan pasien. Kemajuan teknologi dalam layanan kesehatan, salah satunya telemedisin membutuhkan keterampilan komunikasi yang meliputi komunikasi verbal maupun nonverbal yang berbeda dari pertemuan medis langsung. Penelitian ini bertujuan mengembangkan model komunikasi dokter pasien pada layanan telemedisin secara audiovisual di fasilitas kesehatan. **Metode:** Penelitian ini melalui tahap *systematic review* dan deskriptif kualitatif untuk mengembangkan model komunikasi dokter pasien pada layanan telemedisin secara audiovisual. Sejumlah dua belas dokter, delapan pasien, dan dua keluarga pasien diwawancara mendalam menggunakan pertanyaan semi struktur berdasarkan *Calgary Cambridge Guidance Interview* dan temuan *sistematic review*. Model komunikasi yang dikembangkan selanjutnya di validasi konten oleh empat pakar menggunakan *Content Validity Index (CVI)*. **Hasil:** Pengembangan model komunikasi dokter pasien pada layanan telemedisin secara audiovisual terdiri dari tiga domain yaitu: persiapan (komunikasi kesiapan teknologi dan etik); pelaksanaan (artikulasi komunikasi verbal, artikulasi perilaku non verbal, dan partisipasi aktif pasien); serta setelah konsultasi (komunikasi inter dan antar profesi untuk kolaborasi dan kontinuitas), dalam bentuk *checklist* sejumlah 34 pernyataan. Hasil menunjukkan pentingnya komunikasi kesiapan teknologi dan etika untuk mendukung pelaksanaan komunikasi dokter pasien. Artikulasi non verbal perlu dilatih agar terbiasa dilakukan, terlebih pada konteks budaya Indonesia (Asia Tenggara). Komunikasi inter dan antar profesi diperlukan untuk kolaborasi layanan telemedisin. **Kesimpulan:** Model komunikasi dokter pasien pada layanan telemedisin secara audiovisual mencakup tiga domain yaitu persiapan, pelaksanaan, dan setelah konsultasi, sejumlah 34 pernyataan. Penguatan melalui tindak lanjut validasi kontrak melibatkan lebih banyak ahli dari berbagai bidang profesi kedokteran dan praktisi telemedisin.

Kata kunci: telemedisin, komunikasi dokter-pasien, audiovisual, konsultasi dokter-pasien

ABSTRACT

Background: *Various studies have shown that doctor-patient communication impacts patient satisfaction and health status. Technological advances in healthcare, including telemedicine, require communication skills that include verbal and nonverbal communication that differ from face-to-face medical encounters. This study aims to develop a doctor-patient communication model for audiovisual telemedicine services in healthcare facilities. Methods:* *This study went through a systematic review and qualitative descriptive stage to develop a doctor-patient communication model for audiovisual telemedicine services. Twelve doctors, eight patients, and two patients' families were in depth interview using semi-structured questions based on the Calgary Cambridge Guidance Interview and the systematic review result. The developed communication model was then validated by four experts using the Content Validity Index (CVI). Results:* *The development of a doctor-patient communication model for audiovisual telemedicine services consists of three domains: readiness (technological and ethical communication readiness); implementation (verbal communication articulation, nonverbal behavior articulation, and active patient participation); and post-consultation (inter- and intraprofessional communication for collaboration and continuity), in the form of a checklist of 34 statements. The results demonstrate the importance of technological and ethical communication readiness to support the implementation of doctor-patient communication. Nonverbal articulation needs to be practiced becoming a habit, especially in the Indonesian (Southeast Asian) cultural context. Interprofessional and intraprofessional communication is essential for collaborative telemedicine services. Conclusion:* *The doctor-patient communication model in audiovisual telemedicine services encompasses three domains: preparation, implementation, and post-consultation, comprising 34 statements. Strengthening through follow-up contract validation involving more experts from various medical professions and telemedicine practitioners is recommended.*

Keywords: *telemedicine, doctor-patient communication, audiovisual, doctor-patient consultation*