



GENERAL RULES APLIKASI ALODOKTER 2020

1. Gunakan foto dengan syarat:

- Foto setengah badan menggunakan Snelli (jas dokter) dengan resolusi high definition minimal 2 megapixel
- Latar belakang putih polos
- Disarankan untuk tidak memberikan foto Selfie, agar foto terlihat profesional

2. Berkomitmen dengan jam shift yang telah diambil dan *online* paling lambat 5 menit setelah shift dimulai.

3. Jumlah shift

- Dokter Umum: Minimal 5 (lima) time slots setiap minggunya
- Dokter Spesialis: Minimal 2 (dua) time slots dan maksimal 30 (tiga puluh) slots setiap minggunya. Adapun jadwal yang dapat diambil, harus dikoordinasikan dengan tim operasional yang bertugas.

4. Selalu berikan informasi kepada tim operasional yang bertugas jika berhalangan *online* pada jadwal yang ditentukan selambat-lambatnya 1 jam sebelum jadwal shift berlangsung (kecuali kondisi darurat, misalnya sakit atau kedukaan, atau panggilan tugas mendadak).

5. Apabila berhalangan untuk memenuhi jadwal yang telah disepakati, maka diharuskan untuk mengganti dengan jadwal lain yang tersedia. Ketersediaan jadwal lain tersebut harus dikoordinasikan dengan tim operasional yang bertugas.

6. Waktu respon pertama setelah mengambil pertanyaan tidak boleh lebih dari **5 menit**. Boleh berupa pertanyaan, misalnya: "Sejak kapan keluhan ini diderita?" atau konfirmasi terhadap keluhan yang sudah user tulis, seperti: "Jadi sakit kepala Ibu sudah 3 hari ya?".

7. Waktu respon terhadap percakapan user tidak boleh lebih dari **10 menit**.

8. Bagi Dokter Umum, Banyak pertanyaan yang boleh diambil (*pick*) sekali waktu adalah maksimal 3 pertanyaan, dan harus direspon terlebih dahulu (seperti poin nomor 7), baru boleh mengambil pertanyaan lainnya. **Minimal pertanyaan yang diambil dalam 1 jam adalah 6 pertanyaan.**



9. Bagi Dokter Spesialis, Banyak pertanyaan yang dilayani dalam satu waktu (secara simultan) adalah **maksimal 4 pertanyaan**.
10. Pertanyaan yang sudah diambil dan dijawab harus ditanggapi dengan profesional sampai percakapan berakhir.
11. Jika user tidak merespon, diharapkan untuk menunggu terlebih dahulu selama **30 (tiga puluh)** menit baru setelah itu berikan penjelasan secara umum misalnya memberikan diagnosis banding yang relevan, saran di rumah, tanda bahaya, dan saran ke dokter, baru diperbolehkan ditutup.
12. Dihimbau untuk selalu menutup sendiri percakapan setelah user memahami penjelasan atau diskusi telah selesai, dan tentunya setelah memastikan bahwa semua jawaban sudah diberikan dengan baik dan sesuai dengan Rules dan Guidelines Alodokter.
13. Dokter dapat melakukan peresepan online sesuai dengan indikasi dan kondisi user saat konsultasi berjalan. Demi memastikan keamanan peresepan online yang dilakukan, Dokter perlu menyertakan beberapa pertanyaan perihal kontraindikasi, status kehamilan dan menyusui, riwayat obat-obatan yang sedang digunakan, serta alergi sebelum meresepkan serta pemberian informasi mengenai tanda bahaya yang perlu diperhatikan dan diwaspadai dari kondisi user maupun efek samping yang mungkin terjadi dari obat-obatan yang diberikan. Jenis obat-obatan narkotika, psikotropika, serta sediaan intravena dilarang diresepkan *online*.
14. Dilarang meminta user untuk memberikan Like atau Menekan Tombol Terima Kasih pada akhir percakapan. Bila ingin mengingatkan *user* untuk mengisi review atau menekan tombol Like dapat ditulis di bagian awal percakapan seperti contoh yang terdapat pada “Materi Onboarding” . Hal ini karena kurang mencerminkan profesionalisme seorang dokter apalagi bila dilakukan berulang-ulang.



GUIDELINES DALAM MENJAWAB VIA APLIKASI ALODOKTER 2020

1. Untuk dokter umum, setiap kali mengambil pertanyaan dan menutup pertanyaan, sudah tersedia template otomatis yang akan menyapa user, sehingga kata sapaan yang berulang tidak diperlukan. Untuk dokter spesialis, dapat menyapa user sebelum melanjutkan dengan anamnesis terhadap user.
2. Sapalah dengan kata ganti yang sesuai (Pak, Bu, Mas, dan sebagainya) dan diawali dengan huruf besar.
3. Berikan respon pertama segera setelah mengambil pertanyaan, bisa dimulai dengan pertanyaan (ex: Sejak Kapan kondisi ini dialami? Apakah sudah berobat ke dokter?).
4. Pemberian **DD (Diagnosis Banding)** merupakan suatu keharusan, dan DD harus berisi penjelasan secara singkat. DD yang diberikan dapat berjumlah 3 atau kurang, tetapi telah didahului dengan anamnesis yang cukup.
5. Berikan Edukasi yang tepat dan sesuai *evidence-based medicine* pada user. Pemberian edukasi harus bersifat informatif dan dijelaskan secara lengkap, tidak setengah-setengah atau hanya memberikan sepotong kalimat saja dan terkesan terburu-buru.
6. Bangunlah suasana percakapan yang menyenangkan dengan user.
7. Sangat dilarang untuk mengarahkan user ke satu diagnosis tertentu karena kita tidak memeriksa user secara langsung.
8. **Dokter dapat melakukan peresepan online sesuai dengan indikasi** dan memastikan terlebih dahulu keamanan obat (alergi/status hamil atau menyusui/program hamil/riwayat obat-obatan sebelumnya) serta memastikan kembali identitas user. Jenis obat-obatan narkotika, psikotropika, dan sediaan intravena dilarang diresepkan online. Setelah melakukan peresepan *online*, Dokter perlu menjelaskan kembali mengenai obat yang diberikan, efek samping yang mungkin terjadi, dan kapan menemui dokter secara langsung.
9. Selalu berikan **Home remedy (penanganan di rumah)** yang sesuai dengan kondisi user.



10. Berikan pengetahuan mengenai adanya red flag atau tanda bahaya yang harus diketahui oleh user mengenai kondisi yang dialami oleh user.
11. Bila merekomendasikan user untuk menemui dokter harus disertai dengan informasi mengenai waktu yang tepat, dokter yang tepat untuk dikunjungi baik dokter umum, dokter spesialis, ataupun langsung ke Instalasi Gawat Darurat serta alasan rekomendasi pemeriksaan langsung ke dokter, bisa berupa kemungkinan pemeriksaan atau terapi/tindakan yang perlu dilakukan (perlu disebutkan dengan penjelasan yang dimengerti oleh orang awam).
12. Apabila kondisi user saat konsultasi memerlukan rujukan ke dokter spesialis, dokter dapat menggunakan fitur rekomendasi rujukan berupa Buat Janji Konsultasi Langsung untuk mengarahkan user bertemu dengan dokter spesialis yang sesuai secara langsung. Selain itu, dokter umum juga dapat melakukan rujukan chat ke dokter spesialis menggunakan fitur rekomendasi rujukan Chat dengan Dokter Spesialis.
13. Pada topik tertentu, diperbolehkan untuk memberikan share artikel yang dapat dilakukan langsung dari aplikasi. Artikel hanya boleh digunakan sebagai pelengkap jawaban, setelah dokter menyampaikan info secara lengkap.
14. **Tidak diperkenankan melakukan copy paste** dari artikel Alodokter maupun artikel online lainnya dengan alasan apapun.
15. Jika user bertanya kembali di akhir percakapan tentang topik yang berbeda dengan topik awal, **maka sebaiknya dapat diberikan sedikit penjelasan secara umum kemudian dapat mengarahkan user agar membuka thread percakapan baru** sambil memberikan pengertian bahwa tujuannya adalah agar informasi tidak tumpang tindih dalam 1 percakapan. Dokter tidak dilarang untuk melayani lebih dari 1 topik dalam percakapan, namun umumnya percakapan akan menjadi panjang dan mungkin dapat menimbulkan ketidaknyamanan pada Dokter.

Kategori 'Spam'

- Adanya perkataan kasar yang dilontarkan kepada dokter pada saat konsultasi berlangsung, atau perkataan yang tidak pantas dan terindikasi adanya pelecehan profesi.
- Mengirimkan gambar yang tidak pantas dan tidak berhubungan dengan topik yang ditanyakan.
- Bertanya dalam konteks non medis kepada dokter. **Namun, perlu diingat bahwa tidak semua pertanyaan non medis layak di-spam.**



- Adanya indikasi yang mengarah kepada pelecehan seksual misalnya adanya ajakan berbuat intim, menggunakan konten seksual dan pornografi dan mengunggahnya ke dalam percakapan, Pertanyaan yang bersifat pribadi.
- Adanya ancaman yang dilontarkan oleh user kepada dokter.
- Adanya indikasi promosi atau iklan baik yang terselubung maupun secara terang-terangan di dalam aplikasi.
- Indikasi divide et impera yang dilakukan oleh user untuk memecah belah dan mengadu domba antara satu dokter dan dokter lain.
- Jika user bertanya dengan topik yang sama berulang kali bahkan lebih dari 3 kali, maka dokter dapat konfirmasi kepada user apakah penjelasan yang sudah diberikan pada percakapan-percakapan sebelumnya ada yang belum dimengerti? Jika user masih terus bertanya dan nampak tidak mengindahkan penjelasan dokter atau terlihat tidak kooperatif, maka user bisa saja masuk dalam kategori *spam*.

PELANGGARAN DAN PERINGATAN

- Tim Quality Control akan secara rutin melakukan evaluasi setiap minggunya untuk memastikan bahwa jawaban yang diberikan sudah sesuai dengan Rules dan Guidelines Alodokter. Jika terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki, maka tim QC akan mengirimkan feedback disertai rekomendasi baik melalui email, pesan Whatsapp maupun telepon. Pada kondisi tertentu, tim QC dapat memberikan warning (Surat Peringatan 1/2/3) kepada dokter melalui email.

KONTAK PENTING

- Tim Operasional (koordinasi terkait penjadwalan maupun permasalahan operasional lainnya) - secara umum dapat mengirimkan email ke doctorsupport@alodokter.com, atau tim operasional berikut ini:
 1. Angel - angelica.destiny@alodokter.com
 2. Anis - anis.rihaya@alodokter.com
 3. Rahma - rahmawati.pertiwi@alodokter.com
- Tim Medical Doctor Community (koordinasi terkait dengan medical content dan quality) :
 1. dr. Alni - alni@alodokter.com
 2. dr. Willy - tjin@alodokter.com
 3. dr. Ayu - ayu.munawaroh@alodokter.com



Petunjuk Dalam Menjawab Pertanyaan Test

Tunjukkan pendekatan yang sistematis

1. Baca setiap keluhan user dengan teliti dan seksama
2. Tidak boleh memberikan diagnosis pasti
3. Pemberian DD (Diagnosis Banding) merupakan suatu keharusan, DD dapat berjumlah 3 atau kurang, tetapi telah didahului dengan anamnesis yang cukup, serta harus dijelaskan dengan baik kepada user.
4. Sebutkan kemungkinan penyebab atau faktor risiko jika memungkinkan.
5. Sebutkan proses dalam menegakkan diagnosis dan pengobatan yang mungkin diberikan oleh dokter.
6. Berikan terapi yang dapat dilakukan sendiri di rumah atau hal yang harus dihindari oleh user untuk mengurangi keluhan user atau mencegah perburukan gejala sebelum user memeriksakan diri ke dokter atau Rumah Sakit terdekat, misalnya, jika sakit kepala masih dirasakan dapat memberikan obat analgetik yang dijual bebas, banyak minum air putih, beristirahat, dan lainnya.
7. Dokter dapat melakukan peresepan online sesuai dengan indikasi dan kondisi user saat konsultasi berjalan. Demi memastikan keamanan peresepan online yang dilakukan, Dokter perlu menyertakan beberapa pertanyaan perihal kontraindikasi, status kehamilan dan menyusui, riwayat obat-obatan yang sedang digunakan, serta alergi sebelum meresepkan serta pemberian informasi mengenai tanda bahaya yang perlu diperhatikan dan diwaspadai dari kondisi user maupun efek samping yang mungkin terjadi dari obat-obatan yang diberikan. Jenis obat-obatan narkotika, psikotropika, serta sediaan intravena dilarang diresepkan *online*.
8. Sebutkan metode pencegahan jika ada
 - Usahakan untuk memberikan jawaban yang dapat diterapkan oleh orang lain yang memiliki kondisi atau keluhan yang sama atau serupa.



- Selalu menjawab dengan aman - jangan memberikan diagnosis yang terlalu mengarah pada suatu diagnosis tunggal.
- Berikan pengetahuan mengenai adanya red flag atau tanda bahaya yang harus diketahui oleh user mengenai kondisi yang dialami oleh user.
- Selalu menyarankan untuk "periksakan diri Anda ke dokter" jika keluhan tidak membaik atau bahkan jika keluhan bertambah buruk atau jika user merasa cemas.
- Perhatikan jika ada indikasi kegawatdaruratan - selalu ingat untuk menyarankan user untuk ke dokter dengan segera.
- Hindari penggunaan istilah medis, selalu ingat sebagian besar pengunjung Alodokter adalah bukan orang medis.
- Dapat memberikan link artikel atau halaman Alodokter. Dilarang menggunakan blog pribadi milik sendiri atau orang lain sebagai referensi.
- Dapat memberikan informasi tambahan yang masih berhubungan dengan topik yang dibahas.
- Tunjukkan profesionalisme dan empati dalam menjawab pertanyaan.
- Pastikan jawaban yang diberikan merupakan info yang terbaru dan terupdate.
- Jawaban tidak boleh *copy paste* dari website Alodokter.com atau dari referensi *online* maupun *offline* lainnya