

A gyógyulás kulcsa a megértés

Beszámoló a 2026. február 19-i II. Pácienskommunikáció és betegedukáció konferenciáról

Miközben a betegek a ChatGPT-től és az algoritmusoktól várják az azonnali megnyugvást, a gyógyításban csak a partneri szemlélet és az emberi méltóság megőrzése lehet a biztonságos betegút valódi záloga – derült ki a Magyar Egészségügyi Menedzsment Társaság által is támogatott Pácienskommunikáció és betegedukáció konferencián. Az immár 2. alkalommal megrendezett eseményen számos hazai jógyakorlatot is bemutattak.

A páciensek 89 százaléka elégtelen vagy problémás egészségértéssel bír, ami az adherencia hiányához és a betegútból való kieséshez vezet – mondta **Lengyel Lívია** egészségügyi szakértő, az esemény főszervezője, aki hangsúlyozta, hogy a panaszos esetek 99 százalékáért kommunikációs hiba felelős. Az alacsony egészségértés olyan kritikus területeken okoz ellátási nehézséget, mint a szteroidfóbiával küzdő bőrgyógyászat, a veszélyjeleket bagatellizáló szülészet, vagy az inzulinadagolást hibásan számoló endokrinológia. A megoldást a rövid, ismételt és lényegre törő tájékoztatás, a „teach-back” technika alkalmazása, valamint a konkrét mérföldköveket tartalmazó csekklisták és a figyelmeztető jelek (red flagek) pontos tisztázása jelenti.

KULCSSZAVAKTÓL AZ MI-IG ÉS AZ ALGORITMUSOK FELELŐSSÉGÉIG

Hiába bővültek a kommunikációs csatornák, az egészségértés nem javult – ismertette **Szalóki Katalin**, az AIPM igazgatója tavalyi egészségértés-kutatásuk adatait. A lakosság háromnegyede szed napi szinten valamilyen készítményt, ám sokan a vényköteles és az OTC-termékek közötti különbséget sem értik. Miközben a halálozásokért leginkább a kardiovaszkuláris betegségek felelősek, a válaszadók 74 százaléka a daganatoktól tart, a demenciát pedig szinte fel sem ismerik fenyegetésként. Bár a háziorvosok bizalmi indexe 6,4-ről 7,7-re nőtt az elmúlt években, az intézményrendszer megítélése romlott. A páciensek harmada nem érti az írásos dokumentációt, így a ChatGPT-t használják tanácsadóként, de pszichológusként is. A szakértő kiemelte, hogy nagy szükség lenne a szakmai kontrollra az információáradatban, és különösen az egyre népszerűbb egészségügyi influenszerek körében.

Netnográfiai kutatásainak eredményeit ismertette **Báldy Barbara**, a Semmelweis Egyetem PhD-hallgatója, aki a gyógyszerbiztonság betegélmény-alapú megközelítését hangsúlyozta. Elemzésében rávilágított, hogy a páciensek aktív partnerek kívánnak lenni saját terápiájukban, ám rendszerszintű szerepük tisztázatlan. A biztonságérzetet az érthető és tisztelt

teletteljes kommunikáció adja: az empátia hiánya és a lekezelő stílus közvetlen nonadherenciához vezet.

A keresési szokások paradigmaváltásáról beszélt **Üveges Szabolcs**, a Budai Egészségközpont marketingvezetője. Az MI térnyerésével a kulcsszavaktól a válaszoptimalizált logikáig jutottunk, ahol a beteg már nem forrásokat, hanem azonnali megnyugvást keres. Ez az intézmények számára új kihívást jelent, hiszen a forgalom már nem validált weboldalakra terelődik, ezért a szakmai hitelességet és edukációs felelősséget közvetlenül az algoritmusok által generált válaszok szintjén kell érvényesíteni.

Az adatok cáfolják, hogy a technológia csak a fiataloké: a „magas digitális érettségű” csoportban a nők és a krónikus betegek dominálnak, hiszen a családi egészségmenedzseri szerep és a betegségekényyszer erős trigger a használathoz – derült ki **Szerencsés Dóra** közgazdász, az Inspira Research társtulajdonosa előadásából, aki a 40 év feletti korosztály digitális felkészültségét vizsgáló kutatásuk eredményeit ismertette számolt le a sztereotípiákkal. Bár a válaszadók 72 százaléka ismer egészségügyi applikációkat, az aktív használat még gyerekcipőben jár, és az egészségügyi robotika elfogadottsága is alacsony. A szakértő figyelmeztetett, hogy a technológiai trendek mellett az alapokra is figyelni kell, ugyanis a gazdasági várakozások miatt a betegek 43 százaléka kevesebbet tervez költeni vényköteles gyógyszerekre, ami a terápiahűség súlyos romlását vetíti előre.

A ROSSZ BÁNÁSMÓD TÖBB PANASZT SZÜL, MINT A SZAKMAI HIBA

A tájékozott beleegyezés és a közös döntéshozatal gyakorlatát vizsgálta kutatásában **Davidovics Krisztina**, a Semmelweis Egyetem mesteroktatója. Az orvosok és páciensek körében végzett kérdőíves felmérés rámutatott a mélyen gyökerező paternalizmusra: bár elviekben mindkét oldal támogatja a betegek bevonását a terápiába, a gyakorlatban az önrendelkezési és a tájékoztatáshoz való jog érvényesülése alacsony pontszámokat kapott. A páciensek mindössze 10 százaléka érzi úgy, hogy rutinszerűen kap tájékoztatást, és azt is döntően írásos formában. Érdeklőség, hogy bár a betegek fontosabbnak tartják a kommunikációs felkészültséget, az orvosok magabiztosabbnak érzik magukat a téren. A szakértő hangsúlyozta, hogy a szemléletváltáshoz és a valódi partneri viszonyhoz mindkét oldal edukációja elengedhetetlen.

Valamennyi betegjog stratégiai alapja a tájékoztatáshoz való jog, amelynek sérelme akadályozza a gyógyulást és rontja az ellátás hatékonyságát – hívta fel a figyelmet **Gerőcs Kata** betegjogi szakértő. A korábbi betegjogi képviselő szerint

az egészségértés folyamatos fejlesztésre szorul, mivel a „nemtudás” generációs és földrajzi okokból 4-5 évente újra-termelődik. A panaszok jelentős része nem szakmai hibából, hanem a „rossz bánásmódból” és az emberi méltóság sérelméből adódik, ugyanakkor a betegoldali agresszió is növekvő problémát jelent. Az adatok szerint az elmúlt 25 évben a tájékoztatással kapcsolatos panaszok aránya csökkent, ami a tudatosabb jogvédelem és a célzott betegkommunikációs programok eredménye. Zárásként hangsúlyozta: a rövid, érthető és visszakerdezésen alapuló kommunikáció nem szélmalomharc, hanem a beteg és az ellátó kölcsönös védelmének záloga.

INNOVATÍV BETEGEDUKÁCIÓS MODELLEK A GYÓGYSZERIPARBAN

A gyógyszeripari vállalatok ma már nem csupán terápiákat biztosítanak, hanem komplex betegeducációs programokkal és társadalmi felelősségvállalási projektekkel is aktívan segítik a prevenciót és a betegek tudatosságának növelését.

A 16 éve töretlen népszerűségnek örvendő Richter Egészségváros programot mutatta be a konferencián **Beke Zsuzsa**, a Richter Gedeon Nyrt. csoportszintű PR-, CSR- és kormányzati kapcsolatok vezetője. A kezdeményezés célja a lakossági attitűdformálás: ingyenes szűrésekkel, tanácsadással és előadásokkal viszik közelebb az egészségtudatosságot a vidéki és fővárosi lakossághoz. A program egyedülálló adománygyűjtő modullal egészül ki, ahol a résztvevők aktivitása pontokat ér, melyeket a Richter forintostíva a helyi kórháznak adományoz – eddig több mint 800 millió forint támogatás gyűlt így össze. Beke Zsuzsa kiemelte, hogy a szűréseken a résztvevők 30-40 százalékánál találnak figyelmeztető jeleket, így a projekt közvetlen életmentő funkciót is betölt, miközben segít áthidalni az ellátórendszer kapacitásbeli korlátait.

A „Minden szívnek megvan a története” című, a SzívSN betegegyülettel közös, az örökletes szívbetegségekre fókuszáló 2023-as kampányukat ismertette **Kocsis Janka**, a Bristol Myers Squibb kormányzati és vállalati kapcsolatokért felelős igazgatója. A projekt különlegessége a narratív medicina alkalmazása volt, ennek során a rideg szakmai tényeket és a valós betegtörténeteket kortárs írók segítségével novellákká formálták, érzelmi hidat építve a laikusok és a diagnosztikusok közé. A kampány célja a tabuk ledöntése és a családi érintettség felismerése volt, hiszen az örökletes kórképek korai azonosítása kritikus. A kezdeményezés szakmai lába egyúttal feltérképezte a diagnosztika és az ellátás kihívásait is, bebizonyítva, hogy a kreatív kommunikációs eszközök hatékonyan növelik az egészségértést.

ONLINE EDUKÁCIÓ ÉS MI A HAZAI GYAKORLATBAN

A konferencián számos hazai joggyakorlatról számoltak be, bemutatva többek között azt is, miként válhat az online tér és a mesterséges intelligencia (MI) a betegeducáció és a klinikai döntéstámogatás hatékony eszközévé.

A diagnózis közlése utáni sokk miatt a betegek alig emlékeznek az orvos szavaira, ezért elengedhetetlen a megbízható és közérthető online háttéranyag – vélte **Beőthe Tamás**. Az Urodoki.hu orvosa elmondta, az általa vezetett csapat urológiai betegségeket – hererák, prosztatagondok – magyarázó videóit többmillió megtekintést értek el, bebizonyítva, hogy a „12 éves szintű” közérthetőség és a kreatív vizuális elemek közvetlenül javítják az orvoshoz fordulási kedvet és a terápiához való érdeklődést.

Az MI „demokratizáló” erejéről beszélt az orvoslásban **Pukoli Dániel**, a miapanasz.hu neurológusa és szoftverfejlesztője. Bemutatta az első magyar orvosi MI-szoftvert, amely képes a leletek értelmezésére és tünetelemzésre, egyúttal segítve a beteget is a megfelelő szakrendelés kiválasztásában. Az MI nem helyettesíti az orvost, de „fekete dobozként” képes olyan korrelációk felismerésére a diagnosztikában, amelyek emberi szemmel láthatatlanok, így jelentősen rövidíti az ellátási időt – tette hozzá.

Az onkopszichológia és az MI ötvözésével alkották meg Annát, a virtuális segítőt, „akit” **Riskó Ágnes** és **Csernák Tamás** mutatott be. A krónikus szakemberhiányra reagálva egy olyan „empatikus híd” építettek, amely a bizonytalanságban lévő rákbetegeknek nyújt feszültségcsökkentő technikákat, és segít a kérdéslisták összeállításában az orvosi vizit előtt. Az AnnaAI szigorúan ellenőrzött tudásbázisra épül, nem ad orvosi tanácsot, de éjjel-nappal elérhető pszichoedukációs támaszt nyújt a daganatos pácienseknek és hozzátartozóiknak egyaránt.

EMBERSÉG A GÉPEZETBEN: MÉLTÓSÁG, INKLUZIVITÁS ÉS A HUMOR EREJE

A konferencia több szekciójában is ráirányították a figyelmet a gyógyítás emberi oldalára, vagyis arra, hogy a technológiai fejlődés mellett a speciális kommunikáció és az érzelmi biztonság ugyancsak az ellátás alapkövei.

Az értelmi fogyatékkal élő nők nőgyógyászati ellátásának inkluzívabbá tételét tűzte ki célul **Kovács Bernadett**, aki rámutatott, hogy a könnyen érthető nyelvezet, a vizuális segédanyagok és a vizsgálat előtti barátkozás az orvosi eszközökkel nemcsak a sérülékeny csoportoknak segít, hanem minden szorongó páciensnek, aki a félelem miatt nehezebben fogadja be az információkat. Hasonlóan a partneri viszony fontosságát hangsúlyozta **Sáfrán Csenge** is a várandósgondozásban és a szülés körüli ellátásban. Kiemelte, hogy a kismamákat nem a rendszer utolsó szereplőjeként, hanem főszereplőként kell kezelni a felkészítés során, a közösen készített szülési terv és a tájékoztatáson alapuló döntéshozatal nemcsak a felesleges beavatkozások számát csökkenti, de magabiztos, kompetens szülőket is eredményez.

A mentőápolók számára a szavak éppen olyan fontos terápiás eszközök, mint a gyógyszerek – fogalmazott **Kiss Attila**, aki kritikus helyzetek kommunikációjáról beszélt a mentőszolgálat szemszögéből. A jól megválasztott vezényszavak és a gyors bizalomépítés akár életet menthet a terepen zajló káoszban.

Videós edukációval vonják be a hozzátartozókat a súlyos koponya- vagy gerincsérültek, stroke-on átesett betegek rehabilitációjába a Veresegyházi Misszió Egészségügyi Központban, ami nemcsak a családtagoknak óriási segítség, hanem a rehabilitációban dolgozó multidiszciplináris team munkájában is – mutatta be **Molnár Julianna** vezető konduktor előadása.

A női egészséggel kapcsolatos tabuk ledöntésének fontosságáról beszélt **Jaksity Katalin**, a Felelősen Magadért Egyesület elnöke. Szervezetük podcastekkel, videókkal, közérthető nyelven feldolgozott, de szakmai kontroll mellett összeállított anyagokkal igyekeznek változtatni azon, hogy a nők hajlamosak némán túrni a fájdalmat, pedig az olyan betegségek, mint az endometriózis, a PCOS vagy a mióma nők százezreit, és rajtuk keresztül egész családokat érintenek. Felhívta a figyelmet arra, hogy a nők csak akkor tudnak gondoskodni másokról, ha ők maguk is jól vannak. Egyesületük sorsközösség-építéssel is bátorítja a nőket a segítségkérésre, „mert a fájdalom nem természetes”.

A korai felismerés és a kórházi kezelések számának csökkentése a célja az Országos Korányi Pulmonológiai Intézetben futó, COPD-s betegeket célzó programnak, amelyet **Szilasi Magdolna** pulmonológus és **Kertész Éva** kommunikációs szakember mutatott be. Az innovatív megközelítés jegyében egy közel ötezer fős, rendkívül aktív, zárt Facebook-közösséget hoztak létre, ahol a betegek és hozzátartozóik moderált keretek között, hiteles forrásokból kapnak választ kérdéseikre. A program sikerét jelzi, hogy az online térből kilépve már országos közösségi napokat is szerveznek, és folyamatban van az önálló betegszervezet megalakulása is, bizonyítva, hogy a megfelelő kommunikáció a páciensek számára éppen olyan alapvető szükséglet, mint a tiszta oxigén.

Speciális kérdéseik vannak azoknak nőknek, akik fiatalon szembesülnek a mellrák diagnózisával, ezért ők speciális válaszokat is igényelnek – mondta az Egészség Hídja Összefogás az Egészségért a Mellrák Ellen Egyesület képviselőjében **Prosinger Lívia**. Ennél a korosztálynál nem csupán a túlélés, hanem a betegség ellenére a karrierépítés, a párkeresés és a gyermekvállalás vágya is jelen van. Az egyesület podcastekkel, tabuk nélküli online tartalmakkal és nemzetközi jógyakorlatok adaptálásával segíti őket. A gyógyulás kulcsa a saját megküzdési út megtalálása és a segítségkérés bátorsága, hiszen a modern terápiák mellett a sorstársi közösség adhatja a legtöbb erőt a teljes élethez – fogalmazott érintettként is Prosinger Lívia.

Minden beteg gyerek mögött ott van egy egészséges, játékra vágyó gyermek, a bohócdoktorok feladata ezt az öröme vágyó ént megszólítani, hiszen így aktiválódnak az öngyógyító erők, és a gyermek sokkal hatékonyabban tud részt venni saját gyógyulásában – foglalta össze a konferenciát záró előadásában **Kárász Eszter** konduktor, színész. A bohócdoktor azt is elmondta, a humor, a zene gyógyító erejét már nemcsak a gyermekosztályokon vetik be országszerte, hanem idősothonokban is jó eredménnyel alkalmazzák. A nevetés és a figyelemelterelés közvetlenül hat a szervezet öngyógyító folyamataira, kutatások bizonyítják, hogy már egy rövid interakció után is mérhetően emelkedik a betegek vérében a védősejtek száma. A bohócdoktori vizit tehát nem csupán szórakoztatás, hanem tudományosan is igazolható szorongáscsökkentés.

Tarcza Orsolya

A III. Pácienskommunikáció és betegedukáció konferenciát 2027. február 25-én rendezik.