

# Orvoskeresés hagyománytörő módon

DR. SPEER GÁBOR

**Az orvoslás átalakulásának jele, hogy a beteg orvost tud keresni weboldalon vagy mobiltelefonon keresztül. Sőt, nemcsak keresni tud, de a közösség többi tagját is segítheti, ha osztályozza a kiválasztott, majd felkeresett szakembert. Ezt az orvostársadalom egy részének nem könnyű elfogadnia, mert az egészségügy nem étterem, az orvos nem gyógyulást áruló pizzafutár. El kell-e fogadni, hogy a beteg pár kulcsszó (gyors bejutás, közelség, elfogadható ár, mások által adott értékelés) alapján választja meg az orvosait? Erről is szól az okostelefonra letölthető egészségügyi alkalmazások rendszere.**

**E**l kell fogadnunk, hogy a beteg vásárló, aki orvosi szolgáltatást keres a szabadpiacon, és ha elégedetlen, akkor vált? Aki teheti, más orvost keres fel, ha rossz a környezet, ha kényelmetlen az igénybevétel, ha megbízhatatlan és drága az ellátás. És ezért, igen, a beteg okostelefonos alkalmazásán keresztül időpontot foglal, megnézi, hol kap sürgősnek vélt bajával leggyorsabban időpontot. Sőt, kifejezi elégedettségének mértékét, azaz pontozza orvosát.<sup>1</sup> És igen, ez épp olyan, mint a hazánkban betiltott, de sok-sok helyen elégedett felhasználókkal büszkélkedő Uber. Azaz, választás az igényeknek megfelelően mobilon, majd a szolgáltatás (ellátás) befejezése után minősítés. És visszatérő, elégedett, jó benyomásait terjesztő megrendelő. Esetünkben a beteg.

A leghíresebb ilyen alkalmazás a ZocDoc (<https://www.zocdoc.com/>), mely az orvos-beteg kapcsolatot tette újszerűvé azzal, hogy a beteg könnyen, a mobilalkalmazás segítségével tud szakorvost választani. És véleményt is formálhat.<sup>2</sup>

A híres JAMA orvosi szaklapban megjelent közlemény szerint<sup>3</sup> azok a betegek, akik interneten keresnek orvost, bíznak a család-

tagok, barátok és más orvosok ajánlásában is – ha kapnak ilyet. A vizsgálatban 2100 személyt kérdeztek meg, akik 59%-a azt válaszolta, hogy némiképp vagy nagyon fontos számára az orvoskeresésnek ez a módja. A felmérésben azok közül, akik az előző évben online kerestek panaszuk miatt orvost, 35% azt említette, hogy olyan orvost választott, aki a kapott osztályzat alapján „jónak minősült”, és 37% egyértelműen kerülte azokat, akik rossz értékelést kaptak. Azok, akik nem használták az orvosválasztáshoz weboldalt, 43%-ban azt említették, hogy azért, mert nem bíznak a weboldalakban.

Ugyanakkor, a megkérdezettek 80%-a az internetnél is fontosabbnak találta egy másik orvos ajánlását, sőt 85%-uk azt válaszolta, hogy a családtagoktól és barátoktól érkező tanács a legfontosabb orvosválasztó tényező számára.

## ORVOSOK A VIRTUÁLIS PIACON

Ez az új típusú orvos-beteg kapcsolatot kialakító megoldás még az USA-ban sem elterjedt. Adatok szerint a lakosságnak csak 65%-a tud az ilyen weboldalak vagy okostelefonos alkalmazások lehetőségéről, szemben az egyéb, nem egészségüggyel



**DR. SPEER GÁBOR**

PhD. Társalapító, Artmedus.  
<http://artmedus.com>

kapcsolatos szolgáltatásokkal. Egy Londonban végzett 2012-es felmérés szerint az itt élő britek 15%-a tudott a lehetőségről, és 3%-uk használta azt. Németországban 2013-ban a lehetőség 32%-os ismertségű volt, és 25%-ban használták az emberek ezt a típusú orvosválasztást.

A legsúlyosabb kérdés azonban az orvosok beteg általi és nyilvános minősítése.

Megjelent egy összefoglaló közlemény, mely az orvosokat minősítő weboldallal foglalkozó publikációkat és elérhető statisztikai adatokat elemzi.<sup>4</sup> Ezekon a weboldalakon nem feltétlenül lehet orvost is keresni egyben. Döntően USA-beli és németországi közlemények, adatok állnak rendelkezésre, ezeket dolgozták fel. Nyolc kérdést vetnek fel a szerzők, és ezekre keresnek választ. A nyolc közül hetet mutat be itt.

**Első kérdés.** Az orvosok mekkora hányada szerepel ezeken a weboldalakon, listákon? Az USA-ban a praktizáló 700 000 orvos 16%-át, azaz 112 000 orvost, míg németországi adatok szerint az orvosok 3–28%-át legalább egyszer valaki osztályozta már. **Második kérdés.** Átlagosan hányan minősítettek egy orvost? Az USA legismertebb orvosminősítő weboldalán (RateMDs) ez az adat 2010-ben 3,2 volt. Itt az orvosok felét csak egy beteg minősítette. Más weboldalakról származó adatok sem jobbakk ennél. **Harmadik kérdés.** Mely szakterület orvosait minősítik leginkább? A válasz: a férfiakat (74%-ban) és döntően a nem műtéttel kapcsolatos eljárások kapcsán felkeresett szakorvosokat, közülük is elsősorban nőgyógyászokat, *in vitro* fertilizációval foglalkozó szakembereket és családorvosokat.

**Negyediként** a minősítések feldolgozását végezték el a szerzők. Azt találták, hogy 1-től 5-ig terjedő skálán 3,9 volt az átlagos pontszám, ami magas. **Ötödik pont.** Milyen véleményeket írnak be a betegek, ha van rá lehetőségük? Ez a legkritikusabb pont, az orvostársadalom ezt mindig is bírálta. A weboldalak 86%-a adott lehetőséget a betegnek véleményének leírására. Nagyon megnyugtató ugyanakkor, hogy a szöveges vélemények 89%-át pozitívnak vélemeztek a szerzők. **A hatodik kérdés** azt érintette, hogy mit tudnak kezdeni az orvosok ezekkel a weboldallal, hogyan fordíthatják hasznukra. A közlemény szerint az orvosok jelenleg tanácstalanul állnak az őket minősítő portálokkal szemben, de a szerzők arra



Forrás: <http://www.shutterstock.com>. Fotó: Tyler Olson

figyelmeztetnek, hogy a tanulságok leszűréséből jelentős haszna származhatna az orvostársadalomnak. Az adatokkal segített önvizsgálat segíthet az orvos-beteg kommunikáció javításában, annak megismerésében, hogy milyen tényezők fontosak a betegeknek az ellátás során.

**Végül** a szerzők felsorolják, hogy milyen hibáik vannak ezeknek az orvosokat minősítő webfelületeknek. A legfontosabb, hogy nincs kidolgozott standard a betegek elégedettségének mérésére; a legtöbb felületen nincs lehetősége az ellátó orvosnak, hogy válaszoljon a negatív véleményre; és a laikus betegek hibás következtetésekre juthatnak az ellátásukról, amivel kárt okoznak az orvosnak és a többi betegnek is, mert hibás véleményt fogalmaznak meg. A szerzők szerint jelenleg az internetes felületek alig alkalmasak arra, hogy a beteg a panaszára kiválaszthassa a legmegfelelőbb specialistát a másoktól érkezett visszajelzések böngészésével.

Véleményem szerint az orvosi ellátásban el kell fogadni azt, hogy az orvosválasztás módja is változik, szolgáltatással minősül át az orvosi munka. Ezen felül az orvostársadalomnak javára kell fordí-

tania a minősítéseket, tanulnia kell belőlük. Ugyanakkor a beteg (a megrendelő!) az ellátása (orvosa) minőségét nem tudja ugyanolyan szakszerűen megítélni, mint egy Uber-sofőr szolgáltatásának vagy a kiszállított pizzának a minőségét. Az orvosok betegek általi minősítésének kidolgozását az orvostársadalomnak kellene elvégeznie (segítve a beteget egyben). Ezzel pedig mindenki jól járhatna.



**Levelezési cím:**

gabor.speer@artmedus.com



**Irodalom:**

1. McCarthy M. People use web to find doctors but prefer personal recommendations, says US survey. *BMJ* 2014;348:g1704
2. Detsky AS, Garber AM. Uber's Message for Health Care. *N Engl J Med* 2016;374:806–809
3. Hanauer DA, Zheng K, Singer DC, Gebremariam A, Davis MM. Public awareness, perception, and use of online physician rating sites. *JAMA* 2014;311(7):734–735
4. Emmert M, Sander U, Pisch F. Eight questions about physician-rating websites: a systematic review. *J Med Internet Res* 2013;15(2):e24