

## Ipsos Health

Tóth Bence  
Ipsos Zrt.

# A proaktív beteg

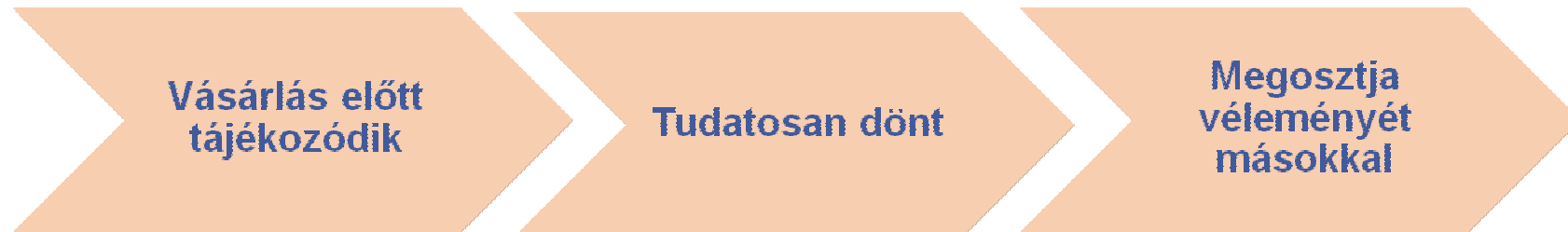


## *‘United Breaks Guitars’*

[www.davecarrollmusic.com](http://www.davecarrollmusic.com)

United Airlines nem hagyhatta figyelmen kívül Dave problémáját.

## Mi jellemzi az „új fogyasztókat”?



- Megismeri a kategóriát
- Összehasonlítja a termékeket / szolgáltatásokat
- Összehasonlítja az árakat
- Tanul másoktól
- Beszél másokkal

## Milyen is a proaktív fogyasztó?

### Ismeri a témát

#### Involvált

- Tudja, hogy mit akar
- Többet akar tudni
- Értékeli az információkat

### Kapcsolatban van másokkal

#### Befolyásol

- Megosztja tapasztalatait
- Széles kapcsolati hálóval rendelkezik



**OK, de mi köze ennek a  
gyógyszeriparhoz?**

## Az embereket mindig is érdekelte az egészségük, az egészségügy

Érdeklődik az egészsége, az egészségügy

Involvál



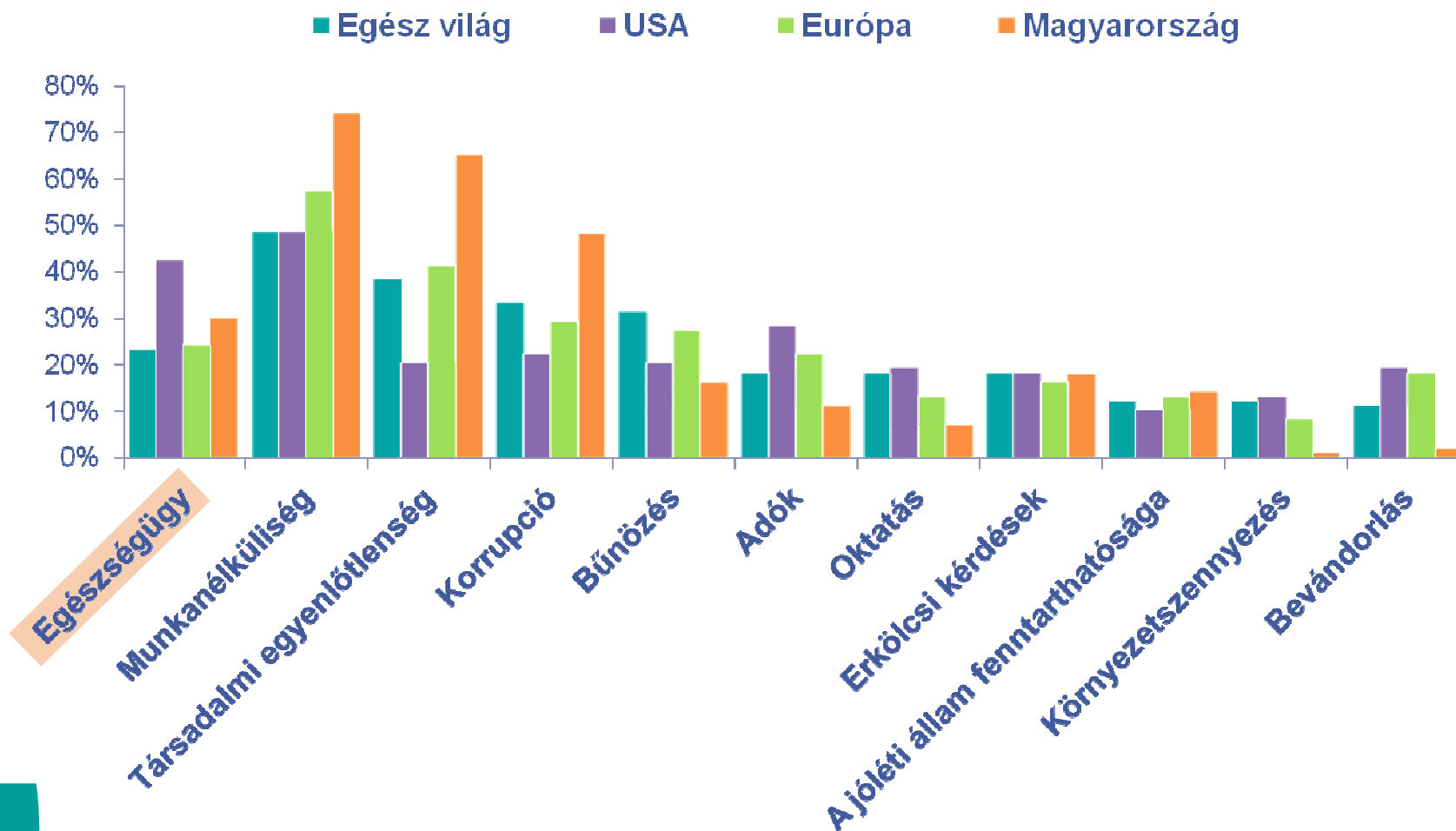
Meg akarja osztani a véleményét másokkal

Befolyásol

*Több embert érdekel az egészségügy, mint az adók az oktatás vagy a terrorizmus (Ipsos Global Advisor, 2011) – adatok a következő oldalakon*



## Ez látszik az Ipsos Global Advisor kutatásból is...



## Az Interneten is egyre növekvő arányban keresnek egészségügyi tartalmakat

2008-ban 8 kifejezetten egészség témájú magyar laikus portál, 2010-ben 16

Havonta 1,1M felhasználó, átlag feletti, 57%-os növekedés 2 év alatt

Az egészség-téma iránt érdeklődő internetezők 60%-át lehet ezeken elérni



## Megjelentek a proaktív betegek

Persze először tőlünk Nyugatra...

### Herceptin



- 7 angol nőt diagnosztizáltak rosszindulatú emlődaganattal
- Tüntettek és felhasználták a közösségi médiát annak érdekében, hogy megkapják az igen drága kezelést

Mind a 7 nő megkapta a támogatást

## Az angol orvosok véleménye

Angliában összességében pozitívan látják a proaktív betegek megjelenését:

Kontrollált betegség és általában jó az adherence

Érdekli a betegsége

Proaktív módon keres a betegségére

*“ Ezek a betegek meg akarnak gyógyulni, vagy legalábbis maximálisan kontrollálni akarják a betegségüket. A proaktív betegek jobbak, mint a passzív betegek”  
(UK reumatológus)*

## Az olasz orvosok véleménye

Az olasz orvosok sokkal kevésbé örülnek...

Túl sok, különböző, nem kontrollált helyről származó információval rendelkező beteggel „nehéz bántani”

Túl magas igényekkel léphetnek föl

Olyan kezeléseket is kérnek, amelyekre esetleg nem jogosultak, mást ír elő a szakmai protokoll



## Külföldön és Magyarországon egyaránt kutatásokat folytattunk, hogy megértsük, kik ők

Milyen könnyű megtalálni ezeket a betegeket?

Kik ők?

Mit csinálnak?

Mi motiválja őket?

## Demográfiaailag nem alkotnak homogén csoportot

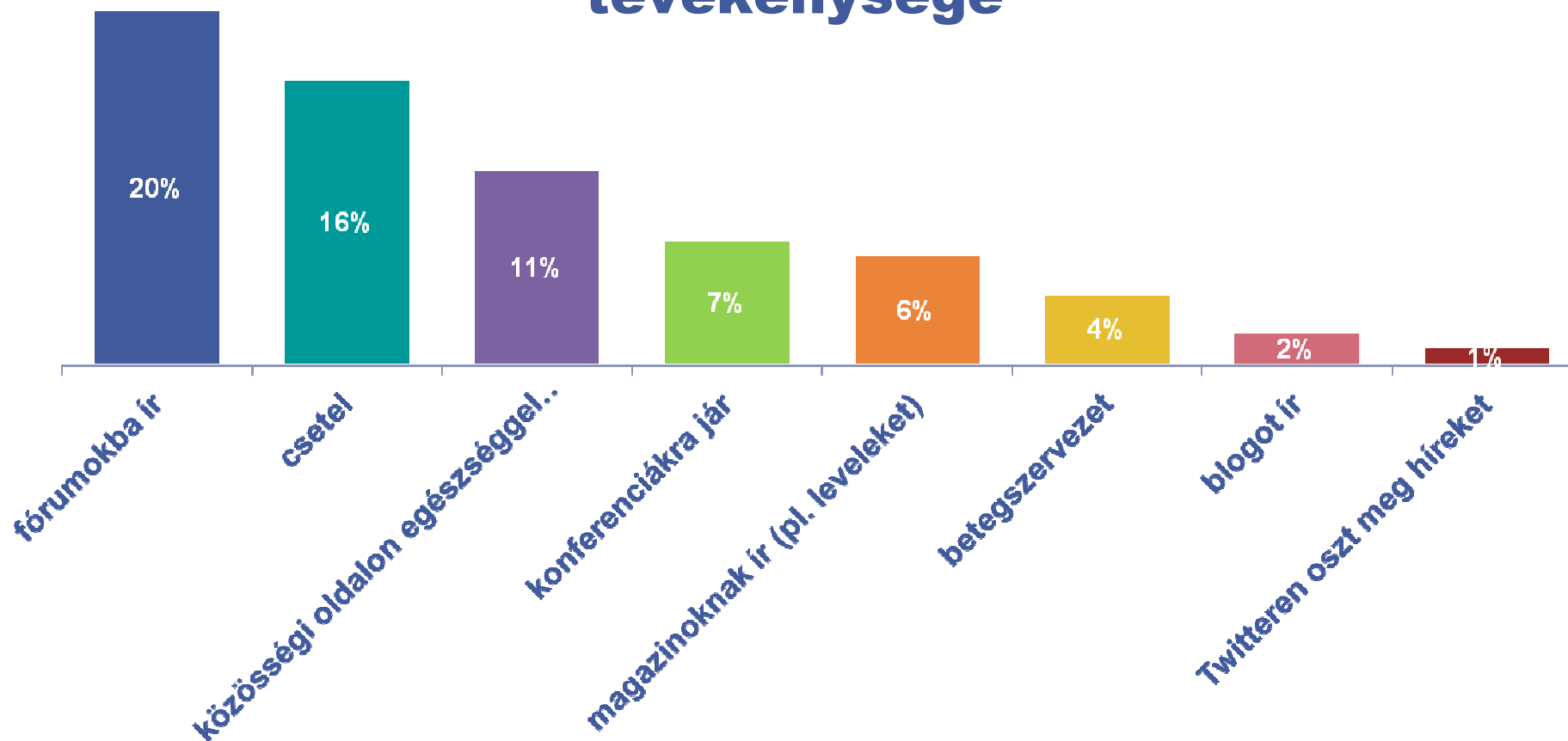
- Különböző társadalmi státusz és életkor
- Jelenleg kevesen vannak, de számuk nő
- Néhány dologban hasonlók:



- Online /chat szobák használata
- Közösségi terek használata
- Betegszervezetek tagjai
- Több „fórumon” keresztül kifejezik véleményüket



## A magyarországi internet- használó krónikus betegek egészségügyel kapcsolatos közösségi tevékenysége





## Az orvos általi tájékoztatás fontossága Orvosok vs. Páciensek

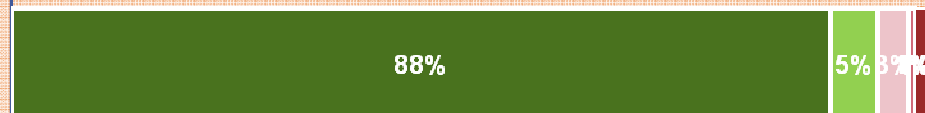
A kezelés szempontjából kulcsfontosságú, hogy a beteg megértse betegségét

Fontosnak tartom, hogy az általam felírt gyógyszerről részletes tájékoztatást adjak a betegeimnek.

Annyi beteget kell ellátnom, hogy nem tudok elegendő időt tölteni egy-egy beteggel.

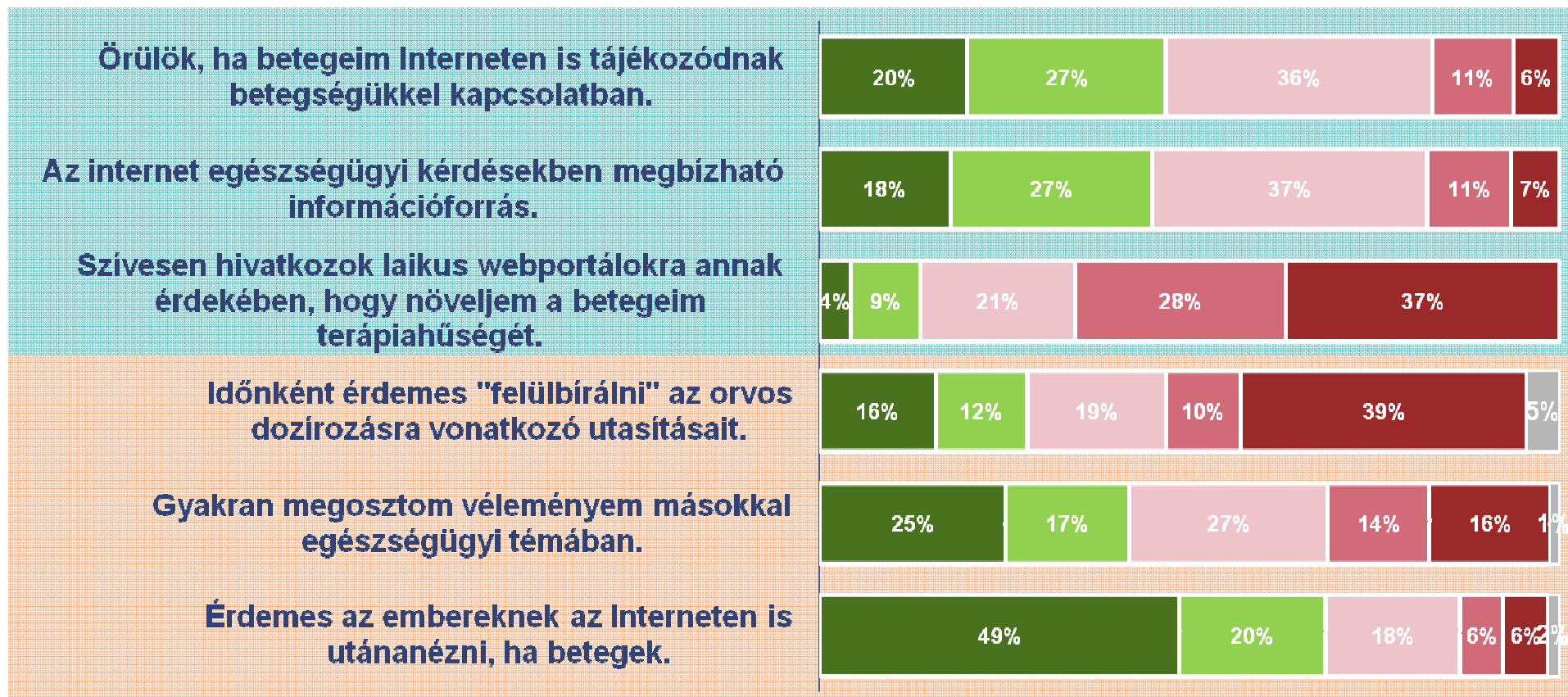
Fontos, hogy az orvos részletesen elmagyarázza betegségemet és a kezelést.

Fontos, hogy amikor az orvos a betegségről tájékoztat, akkor informáljon az összes kezelési alternatívával kapcsolatban.



■ teljes mértékben egyetértek   
 ■ inkább egyetértek   
 ■ egyet is értek meg nem is   
 ■ inkább nem értek egyet   
 ■ egyáltalán nem értek egyet   
 ■ NT/NV

## A páciensek önálló, „proaktív” tájékozódása Orvosok vs. Páciensek



# Mit jelent mindez a gyógyszeripar számára?

## Tanulnunk kell más szektoroktól...

Üzenetátadás szempontjából... pl.  
Microsoft 'I am a PC' kampány



A proaktív fogyasztók bevonása a  
termékfejlesztésbe, pl. Facebook,  
Green My Apple



## Első szabály: Nem tudod legyőzni a proaktív fogyasztót...

1.

Dolgozz együtt vele!

- “Erősítsd”, informáld a proaktív fogyasztót, és ő helyesen informál majd másokat
- Kezeld egyenrangú partnerként





## Második szabály: Ne becsüsd le a fogyasztót

2.

**Bánj vele egyenrangú partnerként!**

- Adj meg számára minden szükséges információt annak érdekében, hogy kontroll alatt tudja tartani betegségét és életét
- Kezeld partnerként, ne betegként





## Harmadik szabály: Adj meg minden szükséges információt az orvosoknak, hogy helyes irányba „terelje” betegeit

3.

Hiteles, hasznos és releváns információkkal

- Betegszervezetek
- Állami programok
- Weboldalak
- Zárt fórumok



Útmutatók az internet  
biztonságos  
használatához

Segítő csoportok

## **Negyedik szabály: Segítsd az orvosokat, hogy magabiztosan tudják kezelni a proaktív betegeket**

**4.**

### **Információkkal és kommunikációs megoldásokkal**

- **Pozitív megerősítéssel**
- **A proaktív betegek lelkesedésének kezelésével**
- **A betegszervezetekkel való együttműködéssel**
- **Az információs csatornák széles körének megismertetésével**

**KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!**