

# DENTAL TRIBUNE

The World's Dental Newspaper · Hungary Edition

Budapest, 2013. május

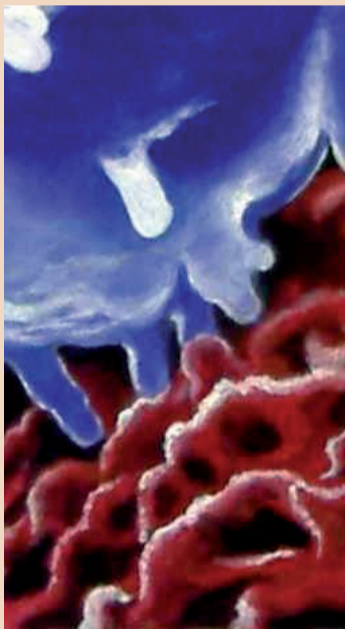
Ára: 750 Ft

IX. ÉVFOLYAM – 2. SZÁM

## Rövid hírek

### Immensejtek felelősek a fogínygyulladásért?

A fogínygyulladás (tudományos nevén: periodontitis) az egyik leggyakoribb szájüregi megbetegedés. A tudósok régóta sejtették, hogy a szervezet immunrendszere és a betegség között kapcsolat van, és az amerikai Forsyth Intézet munkatársai nemrég igazolták a kapcsolatot.



A krónikus fogínygyulladás a leginkább elfogadott teória szerint a fogak és az íny fertőződése után alakul ki, aminek köszönhetően a fogíny „felpuhul”, visszahúzódik a fogakról és ez az állkapocs csontállományának csökkenéséhez és végül a fogak elvesztéséhez vezet. A Toshihisa Kawai professzor vezette kutatócsoport arra a kérdésre kereste a választ, hogy vajon a kórokozó baktériumok jelenlétére a szervezet által adott immunválasz kedvező vagy káros hatást gyakorol a csontállományra. A kutatóknak laboratóriumi körülmények között, emberi sejtenyészeten sikerült igazolni, hogy az immunrendszer ún. B-sejtjei stimuláló hatást gyakorolnak az ún. RANKL-fehérjére, amely a csontlebonthatásért felelős sejtek (oszteoklasztok) aktivátora. „Kutatásunk alátámasztja azt az elképzelést, hogy az immunsejtek is felelősek a krónikus fogínygyulladás kialakulásáért” – összegzi kutatásait Kawai. „A felfedezés mindenképpen újdonság, hiszen új irányba fordítja a periodontitis kutatását és remélhetőleg segít abban, hogy megmentsük az emberek fogait” – tette hozzá.

## Praxistipp



### Csokolom, 28 implantátumot szeretnék! Megoldható?

Egészen addig, amíg nem vagyunk személyesen érintettek, legtöbbször továbblapozunk, ha az újságban egy súlyos betegség új, forradalmi gyógymódjáról adnak hírt, és ez természetesen így van a fogászati újítások, fejlesztések esetében is.

▶ 5. oldal

## Tudomány és kutatás



### Magyarország és a fogászati turizmus

Magyarország egy új típusú, határok nélküli, modern Európa (egyik) méretes fogászati klinikája. A skandináv országok vagy az Egyesült Királyság egészségügyi rendszeréből kieső rétegek ugyanis hajlandóak 2-3 órányit utazni és pár napot nálunk tölteni azért...

▶ 6. oldal

## Interjú



### A fogászati piac úttörője

Az Ivoclar Vivadent világszerte a vezető fogászati vállalatok közé tartozik. Kiterjedt termék- és rendszerválasztéka, az intenzív kutatás és fejlesztés, a kiváló szakértelem, s a magas szintű továbbképzések a vállalkozás sikerének alapját képezik.

▶ 10. oldal

## Irányvonalak, alkalmazások



### Vajon lesznek-e pácienseink 20 év múlva?

Meddig tart a külföldi páciensek rohama? Nem fordítanak-e nekünk hátat pár éven belül, mert más országokban jobb árakat találnak, vagy a hazai fogorvosai magukhoz térnek? Egyáltalán, megéri ma fogászati rendelőt üzemeltetni, itt a gazdasági válság közepén...

▶ 12. oldal

## Szemléletváltásra van szükség

Néhány héttel ezelőtt „Egészséges gazdaság – Gazdaságos egészség” címmel rendeztek szakmai konferenciát. Itt az Egészségügyi Baráti Társaság ismertette annak a nemrégiben elkészült kutatásnak az eredményeit és következtetéseit, amelyben az egészségpiac szerepét és a nemzetgazdaság teljesítményéhez való hozzájárulását vizsgálták. Az egészségipar szereplőiként az egészségügyi rendszert, a gyógyszeripart, a gyógyászati cikkeket, az orvosi gépek és műszerek piacát, az egészségturizmust, valamint az egészségügyi kutatás-fejlesztést vették figyelembe.

A magyar egészségpiac nemzetgazdaságban betöltött szerepét vizsgálva kimutatták, hogy a hazai egészségipar közvetlen és közvetett hatásait tekintve a nemzeti össztermék (GDP) 8,5 százalékát állítja elő Magyarországon. A mélyrehatóbb elemzéseken nyugvó tanulmány egyik legfontosabb megállapítása új nézőpontot jelöl ki az egészségügyről szóló közgondolkodásban: az egészségügyre fordított kiadások kamatosan térülnek meg, hiszen a magyar költségvetés bevételeinek minden 12. forintját az egészségipar termeli meg, míg kiadási oldalon csak minden 16. forintot fordítunk egészségre.

Ennek alapján az Egészségügyi Baráti Társaság úgy gondolja, hogy a hazai nemzetgaz-

dasági prioritások kijelölésekor az egészségiparnak kiemelt szerepet kell biztosítani.

Hangsúlyozzák, hogy az egészség mint gazdasági tényező stratégiai jelentőségű. A magyar állampolgárok rossz egészségi állapota az ország gazdasági teljesítményét csökkentő tényező. Ezen változtatni kormányzati feladat, aminek külön hangsúlyt adhat az egészség gazdasági szerepének felismerése.

Paradigmaváltásra van szükség, melynek alapja az „egész-

ségyszemléletű multifunkciós gazdaságpolitika”. Az egészségügyet nem lehet – mint eddig – az államháztartási kiadások felhasználójának tekinteni, ehelyett az egészségipar egészét a nemzetgazdaság meghatározó, húzó ágazataként kell kezelni.

A javaslatot alátámasztják a statisztikai adatok is. Az egészségipar ágazatai 2005-ben a bruttó hazai termék 6,3, míg 2007-ben 6,9 százalékát állították elő, amelynek felét (3,2 százalék) maga az egészségügyi rend-

szert szolgáltatja, a gyógyszeripar 1,1 százalékot, a gyógyszer és gyógyászati cikk kereskedelme 0,8 százalékot, az orvosi gép és műszer gyártás 0,16, az egészség-turizmus 0,5, a kutatás-fejlesztés 0,3, az egészséges életmód termékei és szolgáltatásai 0,14 százalékos részarányt képviseltek.

Az egészségipar statisztikailag kimutatható közvetett GDP-termelő hatását 8,5 százalékra becsülik.

Ezzel az adatsorral áll szemben az, hogy az egészségügyre

→Folytatás a **DI** 2. oldalán

## Vásároljon 25 000 Ft-ért és Öné lesz egy 6000 Ft értékű DVD!

**Gél 2990 Ft   Spray 3490 Ft**

**Gengigel Prof 22500 Ft**  
**Gengigel applikátor 6700 Ft**

**Szájöblögető oldat 3590 Ft**



Ajándék DVD

## Hialuronsav az egészséges fogínyért!



**Dental Press Hungary Kft.**

1012 Budapest, Kuny Domokos u. 9.

Tel.: 202-2994, Fax: 202-2993

E-mail: megrendeles@dentall.hu



**M E D I S**



**RICERFARMA S.p.A.**  
HUMAN AND VETERINARY

fordított közkiadások ezekben az években nem érték el a 6 százalékot.

Az egészségipar mellett szól az is, hogy ágazatai olyan sajátosságokkal rendelkeznek, amelyek nemzetgazdasági szinten versenyelőnyként értékelhetők: anyag-, energia- és importigénye a nemzetgazdasági átlagnál alacsonyabb, az ipari ágazatok termelékenységére – különösen a gyógyszeripar esetében – kiugróan magas, a kutatás-fejlesztésben betöltött szerepük kiemelkedő. Ez utóbbi érv különösen figyelemreméltó, ha hozzáteszünk, hogy a nemzetgazdaság K+F ráfordításainak 40 százalékát jelenleg is a gyógyszeripar fordítja e célra, továbbá hogy a vállalkozói kutatóhelyek K+F ráfordításainak 30 százalékát a gyógyszeriparban költik el. Fontos szempont az is, hogy az egészségügyi ágazat nemzetgazdasági szinten is jelentős munkaadó, sőt, a lakosságközeli ellátás követelménye miatt a gazdaságilag elmaradott területeken a

kórházak és rendelőintézetek a legfontosabb munkáltatónak tekinthetők.

Az egészségipar ágazatai – különösen az egészségügy – stabil „kereslettel” rendelkeznek, amely a foglalkoztatáson túl, a más ágazatoktól való megrendeléseivel gazdaságstabilizáló hatású.

Ennyi érv talán elegendő annak belátásához, hogy olyan paradigmaváltásra van szükség, amely az egészséget megőrző és javító multiszektorális egészségpolitikát a gazdasági növekedés alapjává tekinti.

A paradigmaváltáshoz elengedhetetlen az információs transzparencia biztosítása, ami elképzelhetetlen a különböző adatgazdák, adatgyűjtők adataihoz való egységes hozzáférés nélkül.

Az egészség, mint a gazdasági növekedés kulcsfontosságú, megköveteli, hogy a nemzetgazdasági és államháztartási kiadások között a nemzetgazdaság hosszú távú érdekeinek megfelelő súlyt

kapjon. Ehhez szükség van az E. Alap járulékinanszírozása és a járulék, mint a versenyképességet befolyásoló munkaerő-költség közötti ellentmondás hosszú távú feloldására. Ezt olyan módon kell megtenni, hogy az egészségügy finanszírozását a jövőben ne a napi költségvetési korlátok határozzák meg, hanem a hosszú távú céloknak megfelelően garantált legyen.

Az egészségipar fejlesztéséhez elengedhetetlen, hogy az egészségipar ágazatai számára olyan gazdasági környezet kerüljön kialakítására, amely lehetővé teszi az ágazatok komparatív előnyeinek kihasználását. Ilyen például a termásvízvagyon megőrzése és védelme, hosszú távú hatékony hasznosítása, beleértve a magasabb hozzáadott értéket eredményező rehabilitációs ellátás nemzetközi szakmai feltételeinek kialakítását. Tovább kell erősíteni az egészségipart – különösen a gyógyszeripart, a nem hagyományos élelmiszerek, biotechnológia te-

vékenységek, illetve olyan K+F tevékenységek feltételeit kell kialakítani, támogatni, amelyek az egészségipar ágazatainak a jelenleginél magasabb minőségű termékek, szolgáltatások létrehozását biztosítják. Kiemelt fontosságú az egészségmegőrzés, prevenció szerepének po-

zitiv, érdekeltségi rendszeren keresztül történő közvetítése, az egészségtudatos életmódra nevelés és feltételeinek megteremtése, az esélyegyenlőség javítása, amely folyamatos keresletet támaszt az egészségipar ágazatai számára.

nal

## Gazdasági válság fenyegeti az EU-országok egészségügyi rendszereit

A jelenlegi pénzügyi és gazdasági válság minőségében és funkciójában is veszélyezteti az európai egészségügyi rendszereket. Gyors és konzervens ellenintézkedések nélkül a lakosság számára eleve elkerülhetetlenek a negatív következmények.

ségre ártalmas szokások, mint a dohányzás, alkoholfogyasztás és a helytelen táplálkozás, tovább fognak terjedni. Emellett a növekvő munkanélküliség és a háztartások nehéz anyagi helyzete miatt nőhetnek a stresszel összefüggő megbetegedések és a depresszió. A krízis különösen

### Nemzetközi impresszum

#### A Dental Tribune International kiadásában

Csoportvezető szerkesztő  
DT Ázsiai kiadás **Daniel Zimmermann**  
newsroom@dental-tribune.com  
+49-541-4847-4107

Csoportvezető szerkesztő  
DT Német kiadás **Jeannette Enders**  
j.enders@dental-tribune.com

Segéd-szerkesztők **Claudia Salwiczek**  
c.salwiczek@dental-tribune.com  
**Anja Worm**  
a.worm@dental-tribune.com

Szerkesztők **Sabrina Raaff**  
**Hans Motschmann**

Elnök-vezérigazgató **Peter Witteczek**

Pénzügyi vezető **Dan Wunderlich**

Marketing és értékesítés **Nadine Parczyk**

Engedélyek, jogok **Jörg Warschat**

Könyvelés **Manuela Hunger**

Termékfelelős **Bernhard Moldenhauer**

Termelési és terjesztési vezető **Gernot Meyer**

Hirdetési vezető **Marius Mezger**

Tervező **Franziska Dachselt**

#### Nemzetközi Szerkesztői Bizottság

Dr. Nasser Barghi, Amerikai Egyesült Államok

Dr. Karl Behr, endodontia, Németország

Dr. George Freedman, esztétikai fogászat, Kanada

Dr. Howard Glazer, kariológia, Amerikai Egyesült Államok

Prof. dr. Ivo Krejci, konzerváló fogászat, Svájc

Dr. Edward Lynch, direkt restauráció, Írország

Dr. Ziv Mazor, implantológia, Izrael

#### Felelős kiadó Torsten Oemus

Prof. dr. Georg Meyer, direkt restauráció, Németország

Prof. dr. Rudolph Slavicek, protetika, Ausztria

Dr. Marius Steigmann, implantológia, Németország

© 2009, Dental Tribune International GmbH.  
All rights reserved.

A Dental Tribune International mindent megtesz annak érdekében, hogy a klinikai információkat és a gyártók termékeiről szóló híreket pontosan adja közre, nem vállal azonban felelősséget a termékekről szóló állítások helytállóságáért vagy a nyomdahibákért. A kiadó nem vállal továbbá felelősséget sem a terméknevekért vagy -leírásokért, sem a hirdetések közleményeiért. A szerzők által kifejtett véleményt a sajtójuknak kell tekinteni, és azok semmi módon nem tükrözik a Dental Tribune International véleményét.

**Dental Tribune International**  
Holbeinstr. 29, 04229, Leipzig, Germany.  
Tel.: +49-541-484-74-502  
Fax: +49-541-484-74-175  
Internet: www.dti-publishing.com  
E-mail: info@dental-tribune.com

#### Regionális irodák

• **Ázsia** – Yonto Risio Communications  
Room A, 26/F, 389 King's Road, North Point  
Hong Kong  
Tel.: +852-3118-7508 Fax: +852-3118-7509

• **Amerika** – Dental Tribune America, LLC  
215 West 55<sup>th</sup> Street, Suite 801, New York, NY 10001,  
U.S.A. Tel.: +1-212-244-7181  
Fax: +1-212-224-7185



Ezt hangsúlyozták a szakértők az európai egészségpolitikai döntéshozók és szakértők legfontosabb kongresszusán, a 12. European Health Forumon (EHFG).

Hogy a krízis a betegbiztosítási pénztárakat és azok bevételeit is hátrányosan befolyásolja, az *Günther Leiner*, az EHFG elnöke szerint az államok pénzügyi deficitjeire és a növekvő munkanélküliségre vezethető vissza. Amennyiben ez az egészségügy színvonalának csökkenését vonja maga után, a károkat a lakosság egészségi állapotán túl a teljes gazdaság is megszenved.

„Középtávon ez több táppénzhez, rokkantossághoz, korai nyugdíjazáshoz és rosszabb munkateljesítményhez vezet. A mindenkinek járó egészségügyi ellátásról éppen ezért nemcsak etikai szempontból nem lehet lemondani, de beruházást is jelent a gazdaságba” – mondta a fórum elnöke. A teljesítmény csökkenését mindazonáltal csak reformokkal, takarékoskodással, illetve az egészségügyi ellátórendszer hatékonyságának növelésével lehet megakadályozni, ami már amúgy is régóta esedékes.

A válság hatásai azonban jóval túlnyúlnak a betegbiztosítók pénzügyi problémáin. Szakértők szerint az olyan egész-

veszélyezteteti a csekély jövedelemmel rendelkezőket. „Az EU népességének már a 16 százalékát fenyegeti a szegénység.” – mondta el *Nata Menable*, a WHO európai regionális irodájának munkatársa. Végre kell hajtani a 2008-ban, Tallinnban elfogadott chartát, amely a szolidaritás, méltányosság és a részvétel mellett hangsúlyozza a hathatós intézkedések koncentrációját, valamint a befektetéseken, kiadásokon és foglalkoztatáson keresztül eszközölt jövedelmezőség megvalósítását a különösen veszélyeztetettek védelme érdekében.

*Robert Madelin*, az egészségügyért és fogyasztókért felelős uniós biztos a kihívásokra tekintettel az erősebb európai és nemzetközi együttműködést tartja szükségesnek. „Be kell fektetnünk az egészségügybe, jobban kell a prevencióra koncentrálnunk, az egészséges életvitelt elősegítenünk, valamint dinamikus és tartós egészségügyi rendszereket teremtenünk. És minden tőlünk telhetőt meg kell tennünk azért, hogy csökkentsük az egyenlőtlenségeket, és kiálljunk az alapvető értékeink mellett.” Ezek: szolidaritás, emberi jogok és a leginkább veszélyeztetett rétegek védelme.

### Impresszum

Dental Tribune, IX. évfolyam, 2. szám  
Megjelenik évente négy alkalommal

Főszerkesztő: **Dr. Riba Magdolna**

Kiadja: **Dental Press Hungary Kft.**  
1012 Budapest, Kuny Domokos u. 9.

Felelős kiadó: **Laczkó Tamás**

Szakfordítók: **Dr. Kalocsai Katalin,**  
**Dr. Ecsédy Melinda**

Nyomdai előkészítés:  
**Dental Press Hungary Kft.**  
1012 Budapest, Kuny D. u. 9.  
Tel.: 202-2994  
E-mail: grafika@dental.hu

Nyomdai kivitelezés: **Demax Művek**  
**Nyomdaipari Kft.**

Előfizetés: Egy évre 5000 Ft

Külföldre: 6000 Ft

Előfizetés, adategyeztetés, információ:  
**Róza Józsefné, telefon: 202-2994**

Előfizetés megrendelhető:  
Postán: 1012 Bp., Kuny Domokos u. 9.,  
telefonon: 202-2994; faxon: 202-2995

Az előfizetési díjat az alábbi  
számlaszámra lehet befizetni:  
**Dental Press Hungary Kft.**  
11701004-20205362

Hirdetésfelvétel:  
**Laczkó Tamás, telefon: 202-2994**

Az újság internetcíme:  
**www.dental-tribune.hu**

A magyar újság e-mail címe:  
**info@dental.hu**

Weboldalak:  
**www.dental.hu,**  
**www.dentalworld.hu**

ISSN 1786-9889

A lefordított és újranyomtatott kiadói anyagok a Dental Tribune International tulajdonát képezik, a Dental Tribune jogtulajdonosa a Dental Tribune Németország GmbH. Minden jog fenntartva. Kiadva a Dental Tribune International GmbH engedélye alapján, Holbeinstr. 29, 04229 Leipzig, Germany. Szigorúan tilos ennek a kiadványnak az újranyomtatása bármilyen módon és nyelven a Dental Tribune International GmbH és a Dental Press Hungary Kft. írásos engedélye nélkül. A Dental Tribune International GmbH saját védjegye a Dental Tribune elnevezés. A hirdetések tartalmáért nem vállalunk felelősséget!

# 3 életmentő lépés azonnali betegszerzéshez

Zuhan a forgalom, a heti betegszám csökken, egyre több a „lukas óra”, viszont a rendelő bérleti díja, a közüzemi költségek, a bérek és a járulékok nem változnak... Először jött a költségcsökkentés, majd kétségbeesett hirdetések egy kisebb vagyonért mindenféle újságban, szórólapon, sőt még a weboldalt is megcsináltatta, de eredmény – sehol vagy alig. Ha magára ismer a fenti történetben, akkor éppen itt az ideje, hogy újragondolja az üzleti tervét és a betegszerzést. Nem misztifikált titkokra vagy nyomulós hirdetésekre van szüksége, hanem ésszerűen felépített tervre.

## 1. lépés

Szedje össze a bevételeit! Milyen szolgáltatásokat ad, mennyi az ezekből befolyó bevétele, és mennyi az ezekkel kapcsolatos költsége? Az 1. táblázat segít ezeket rendszerezni.

Az itt feltüntetett adatok természetesen fiktívek. Állítsa össze Ön is a saját táblázatát, és nézze meg az alábbiakat:

- Melyik szolgáltatása „tartja el Önt”?
- Mennyi időt kell dolgozzon a havi árbevételéért?
- Melyik szolgáltatásból kellene többet eladnia, hogy kevesebb munkával ugyanannyi legyen a havi bevétele?

A fenti mintából kiindulva, az 50 óra tömés alig több fedezeti tökélet termelt, mint a 10 óra fogköleszedés és az 5 óra fogfehérítés. Ez az oka, hogy egyre több rendelő a fogfehérítést hirdeti folyamatosan – és egyre alacsonyabb áron... Érdeemes azonban megnézni, hogy a re-

Szolgáltatás	Ár	Munkaidő	Költség	Eladás/hó	Bevétel/hó	Költség/hó	Fedezet/hó	Óra/hó
tömés	14 000	1 óra	3000	50	700 000	150 000	550 000	50
gyökérkezelés	21 000	2 óra	4000	20	420 000	80 000	340 000	40
fogköleszedés	12 000	0,5 óra	500	20	240 000	10 000	230 000	10
inlay/onlay	35 000	1,5 óra	15 000	15	525 000	225 000	300 000	22,5
fogfehérítés	65 000	1 óra	18 000	5	325 000	90 000	235 000	5
korona	79 000	1,5 óra	29 000	5	395 000	145 000	250 000	7,5
					2 605 000	700 000	1 905 000	155

1. táblázat

Szolgáltatás	gyermek	18+		25+		35+		40+		50+		nyugdíjas		összesen
		férfi	nő	férfi	nő	férfi	nő	férfi	nő	férfi	nő	férfi	nő	
tömés				48	60	120	252	84	36					600
gyökérkezelés						96	72	24	48					240
fogköleszedés				24	48	72	96							240
inlay/onlay						24	48	72	36					180
fogfehérítés			12	12	24		12							60
korona						12	12	12	24					60

2. táblázat

latív magas költségű korona 7,5 óra munkával, és 5 db eladással magasabb fedezeti tökélet termelt, mint ugyanannyi fogfehérítés. Míg a fogfehérítésben óriási verseny zajlik, és egyre alacsonyabb áron kínálják, addig a többi területen visszafogottabb a verseny, és kevésbé kell kompromisszumot kötnie.

Tehát: *tervezze meg az ideális eladást!*

*Válassza ki azt a szolgáltatást, amelyiknél a befektetett munkaidő, költség és bevétel a legjobb eredményt hozza, és holnapról ezt kezdje el eladni nagyobb mértékben!*

## 2. lépés

Ideje vevőt találni arra a szolgáltatásra, aminek az eladását növelni szeretnénk. Ehhez nézze meg az elmúlt 1 év betegnyil-

vántartását. Szedje össze, hogy melyik szolgáltatásra hányan jelentkeztek, és kik voltak ezek. Nem kell név szerint, de egy ún. szolgáltatási mátrixból kiderül, hogy milyen vevőket tud az Önnek fontos termékkel bombázni. A 2. táblázat az éves eladásokat mutatja életkori és nemi eloszlásban.

Ezen a mintán jól látszik, hogy több női beteg (780) van, mint férfi (600), és a legtöbb beteg a 35 évesnél idősebb, 40 évesnél fiatalabbak közül kerül ki. Az előző táblázattal összevetve az is kiderül, hogy női páciensekkel lényegesen több fedezeti tökélet tudunk megszerezni fogköltésváltás, korona és fogfehérítés szolgáltatásokkal, mint férfiakkal, akik inkább inlay/onlay szolgáltatásból vásárolnak többet.

Készítse el a saját mátrixát! Ki fog derülni belőle, hogy ki lesz az Ön ideális vevője.

Tehát: *Válasszon magának vevőt!*

Ha kiválasztotta az ideális célcsoportot, akkor kezdjen el nekik eladni! Olyan hirdetési felületeket válasszon, amelyekkel elsősorban őket éri el. Olyan akciókat találjon ki, ami nekik kedvez. Olyan üzeneteket fogalmazzon meg, ami nekik izgalmas.

## 3. lépés

Ha tudja, hogy mit szeretne eladni, és tudja, hogy kinek, akkor mindent tud ahhoz, hogy sikeres kampányba kezdhesen. Az utolsó lépés a konverziókövetés, azaz az, hogy a kampányt folyamatosan értékelje aszerint, hogy mennyivel nőtt a bevétele annak hatására.

A kampányát az alábbi módon értékelje:

- Mennyi pénzt költ el hirdetési felületekre (részletesen)?
- Mekkora az a költség, amit egy esetleges kedvezménnyel bevállal?
- Mennyi pluszvevőnek és bevételnek kell keletkeznie, hogy már sikeres legyen a kampány?

Készítsen egy kérdőívet a kampány alatt bejövő vevőknek,

és kérdezze meg őket rajta, hogy melyik felületen találkoztak az Ön hirdetésével. Ez ugyan nem lesz tökéletes, de nagy közelítéssel látni fogja, hogy mely felületek működtek hatékonyan.

A példánkban egy 4000000 Ft-os kampánynál több csatornát is használunk. Akkor tekinthető sikeresnek a kampány, ha nem csak a befektetett összeg jön vissza, de a munkája is meg van fizetve.

– Ha a mintakampány árát fogköleszedésből akarja megkeresni, akkor min. 750 pácienszt kell szereznie csak a kampányköltség visszaszerzéséhez – ennyit azonban nem valószínű, hogy 3 hónap alatt ellát.

– Ha a kampány árát esztétikai szolgáltatásból (pl. korona) szeretné megkeresni, akkor ahhoz 150 db eladás elég.

*Tervezzon ezért bölcsen: olyan szolgáltatást hirdessen, amire sokan jelentkeznek, és biztosan viszik Önnel a befektetését.*

A 3. táblázat egy 3 hónapos kampány elemzése.

A mintajánlat 25% kedvezmény volt korona cseréjére vagy új korona behelyezésére. A nagy értékű kampány árát 129 db eladástól már megkerestük, de ekkor még „ingyen dolgoztunk”. Ezt látja a szürke táblázatban. Az eladások száma a példánkban 280 db, azaz a költségek levonása után 8680000 Ft fedezeti árbevételt szereztünk. Ebből a 4000000 Ft-os kampányt kifizetve 4680000 Ft maradt nálunk.

Az is látszik a páciensek válasza alapján, hogy a tv és az újság tűnik a leghatékonyabbnak ebben a kampányban. Ez természetesen nem mindig igaz,

	Költség	Említés	Arány
újsághirdetés	200 000	89	27%
rádióreklám	1 000 000	15	5%
tv-reklám	2 000 000	100	30%
közterületi plakát	350 000	33	10%
szórólapon	200 000	27	8%
internetes hirdetés	150 000	13	4%
gerillammarketing	100 000	55	17%
	4 000 000		
korona 25% kedvezménnyel	60 000	Ft / db árbevétel	
fajlagos ktsz.	29 000	Ft	
fajlagos árbevétel	31 000	Ft	
kampány fedezve	129	db eladástól	
eladások száma:	280	db	
árbevétel:	16 800 000	Ft	
költség:	8 120 000	Ft	
fedezeti árbevétel	8 680 000	Ft	

3. táblázat

de a mostani példánkban ez az eredmény jött ki.

A kampányunknak két eredménye is van:

Kerestünk 4680000 Ft-ot a 3 hónap alatt.

Van 280 db új páciensünk, akiknek rendszeresen tudunk újabb és újabb szolgáltatást eladni.

Ha az Ön kampányai nem ehhez hasonló eredményt hoznak, vagy nem tudja megmondani, hogy egyáltalán sikeresen költi-e a pénzét hirdetésekre, akkor ideje, hogy elgondolkodjon: mennyi ideje van még a sötétben tapogatózni?

## Zárszó

Ügyfeleink többsége nem azért választ minket, mert saját maga nem lenne képes megtervezni és kivitelezni a marketingjét, hanem azért, mert ismerik a régi mondást: „Amit nem tudsz, az pénzedbe fog kerülni.”

Ne engedjen Ön sem a szírihangoknak, csak úgy induljon neki a következő gazdasági időszaknak, hogy pontosan tudja, hogy mit miért fog tenni, és hogy milyen eredményt vár el a marketingjétől.

Sok sikert kívánok!

Tóth Mihály (KerKom)

## Miért hívnak minket?



Az utóbbi időben elsősorban „cégmentés” miatt hívnak, de egyre többen tudatosan tervezik a cégük fejlődését szerencsére. Önt is várom egy ingyenes auditra, amelynek során kiderül: merre tovább?

Kezdő vállalkozásként rengeteg tanulópenzt kellett fizessünk.

Megkönnyebbültünk, mikor elkezdtünk együtt dolgozni, hiszen van kihez fordulni, ha kétségeink vannak egy-egy kampánnyal kapcsolatban.

NaturaDent

A kilencvenes években indult a kiadónk, évekig dolgoztunk úgy, hogy a magunk taposta ösvényen járunk. A megújulás azonban olyan kockázatokat rejt, amihez már mindenképp szakembert kerestünk.

DentalPress

Új lendület. Ez a legfontosabb, amit kaptunk. Néha önmagunkban és a cégünk esélyeiben hinni, ez a legnehezebb. Most nagyobb lendülettel vesszük az akadályokat, így át is tudjuk ugratni őket.

Petneházy

Itt megtalál:

kerkom.hu

hatékony kereskedelmi kommunikáció

Telefon: (06 1) 302 77 55

# Csókolom, 28 implantátumot szeretnék! Megoldható?

## Fogorvos-páciens kommunikáció a 21. században

Egészen addig, amíg nem vagyunk személyesen érintettek, legtöbbször továbblapozunk, ha az újságban egy súlyos betegség új, forradalmi gyógymódjáról adnak hírt, és ez természetesen így van a fogászati újítások, fejlesztések esetében is. Ezért nem véletlen, hogy a rendelőbe betévedő páciensnek kevés fogalma van arról, hogyan változott a fogászati szakma az elmúlt húsz-huszonöt évben. Ahogyan magának a fogorvosnak is sincs gyakorlata abban, hogyan adja át ezt a fontos és hasznos tudást a pácienseknek, pedig a páciens-orvos kommunikáció a jó és sikeres kezelés alapja.

Aki már vett részt bármilyen jellegű orvosi kezelésen, tudja, milyen jólesik egy-két nyugtató szó a kezelőorvos szájából, vagy mennyire megnyugtató, ha az orvos figyelmet vagy időt nem sajnálva elmagyarázza páciensének, milyen opciók lehetségesek a gyógyítás folyamatában. Ma, amikor mindenki, akinek egészségügyi panasza van, az internetet bújja megoldást vagy csodát keresve, a sikeres gyógyítás legalább felerészt a hatékony kommunikáción múlik, különösen a fogászatban, ahol az orvos-páciens bizalmi viszony a sikeres kezelés alapfeltétele.

Cikkünkben arra keressük a választ, mekkora hányadban döntő a fogorvos és páciens közötti kommunikáció

Ha egy orvos hozzánk se szól, csak megvizsgál, mint egy tárgyat, majd köszönés nélkül kiküld a rendelőtől, valószínű, úgy érezzük – bármilyen nagy szaktekintély az illető –, hogy nem figyelnek oda ránk, így nem megfelelő a gyógyításunk sem.

Egy informatív, a páciens egyenrangú félként kezelő orvos viszont eloszlatja annak *félelmeit*, aki ettől nemcsak megnyugszik, hanem kialakul a legfontosabb: a páciens bizalma.

### A kommunikáció hatalma

Azt, hogy mekkora erő ma a hatékony kommunikáció az orvoslásban, jól példázza az ismert internetes kereső, a Google egyik szolgáltatása, a *Google Flu Trends*, amely azt méri, egy adott térségben hányan keresnek rá az influenza szóra – ez ugyanis azt mutatja, hányan néznek utána saját tüneteiknek a világhálón, amikor azok jelentkeznek. A példa kitűnően illusztrálja, hogyan viszonyul egy átlagember testi bajaihoz: keveset tud mind okukról, mind gyógyításukról. Hasonló a helyzet a fogászatban is: a páciens keveset tud a fogorvosi szakmáról, a jelentkező tünetekről, és az esetleges gyógymódról.

Ez természetesen nem akadályozza meg abban, hogy különféle bölcsességeket szívjon

magába az internetről, annak reményében, hogy így majd felkészültebben néz majd egy-egy kezelés elé.

Egy biztos, minél biztosabb, megnyugtatóbb, hovatovább szakmai, ugyanakkor közérthető választ kap egy forrásból, annál biztosabb, hogy a kapott információk alapján választ orvost és gyógymódot.

### Mi érdekli a páciens?

A hatékony orvosi kommunikáció egyik alapeleme, hogy tudjuk, mi maga az üzenet, amelyet páciensek keresnek. Nyilvánvalóan nem arra kíváncsiak, hogy milyen kutatási eredmények születtek az elmúlt években, hanem arra, hogy a huszonöt évvel ezelőtti iskolaorvosnál tett látogatás óta változott-e valami a fogászati szakmában. Kevésbé fájdalmasak-e vajon a kezelések, olcsóbbak és megbízhatóbbak-e az eljárások, illetve lehetséges-e vajon esztétikusabb megoldásokat választani egy-egy fogászati problémára.

Normális esetben a páciens nem követi egy-egy szakterület változásait, így legjobb esetben is csak hallomásból értesül azok eredményeiről. A fogorvoslás pedig nem éppen a nagy publicitást kapó műtétekről ismert, mint a sebészet esetében a látványos szervátültetések, vagy nem büszkélkedhet olyan, nagy médiafigyelmet kapó kutatási eredményekkel, amelyek például a rákkutatás területéről érkeznek, hanem apró, de annál jelentősebb lépésekkel halad előre. Profi számítógépes tervezőrendszerekkel, mikroszkopikus beültetésekkel, láthatatlan fogszabályzókkal, alternatív megoldásokkal (ózonterápia, fémmentes tömések, titánium és cirkónium elterjedése), amelyekről a legjobb esetben is csak töredékes elképzelései vannak a pácienseknek.

Jó példa erre az a páciens, aki huszonnyolc implantátumot szeretne a szájába, mert valahol azt hallotta, hogy az implantátumok tökéletesen helyettesítik a fogat, és egyáltalán nem kényelmetlen, ellentétben a műfogsorral. Valószínűleg már-már vallásos áhitattal tekint az implantátumokra, és megszállottan keresi, hol a legolcsóbbak a csavarok, de talán még azt sem tudja, hogy korona nélkül nem sokat érnek ezek a bűvös titániumszervek. A példa jól mutatja, mi motiválja a páciens: *Tudjak együtt élni fogaimmal, ne legyen nagyon drága, ne látsszon, hogy fogászati beavatkozáson vettem részt, és ne fájjon.*

Senki sem szeret beteg lenni, sőt, senki sem szereti, ha tudják róla, kezelésre jár, még ha fogorvosi kezelésről is van szó. A hibás, beteg szervezet irányában érzett szégyen fontos sze-

repet kap a modern fogápolásban, nem véletlenül, hiszen a szakma mindent megtesz, hogy a páciensnek azt kommunikálja: ő nem beteg, nincs testi fogyatékossága akkor ha, éppen kuszák a fogai, vagy hiányzik egy frontfoga, mert a fogorvos gyors és hatékony megoldást kínál ezekre a problémákra.

Még ma is sokan találnak szégyellnivalót abban, ha fogászati kezelésekre, elsősorban az arcuk egész szerkezetét érintő, látványos beavatkozásokra, például fogszabályzásra járnak. Talán az munkálkodik e jelenség mögött, hogy nem szeretjük közszemlére tenni testi hibáinkat, szégyelljük, ha orvos segítségére van szükségünk, vagy egyszerűen elég annyi, hogy kellemetlen mások előtt egy hatalmas fémszerkezettel a szánkban mutatkozni.

Éppen ezért a fogorvosi szakma mindent megtesz, hogy a páciensek ilyen irányú félelmei megszűnjenek, és a kezelés láthatatlanná váljon. Ezért az elmúlt években a professzionális fogszabályzás fokozatosan az esztétikát hozza előtérbe, eközben megőrizve a szerkezetek és eljárások magas hatásfokát. Ez is egy kommunikációs stratégia, méghozzá igen hatékony, hiszen a páciensek igényeinek megfelelően eltűnnek a rémisztő fémszerkezetek, óriási fém pántok és leszorítók, amelyek 15-20 éve még jó néhány modellhez hozzátartoztak.

A félig átlátszó vagy nyelvoldali szerkezetekben esztétika és funkcionális találkozik, éppen ezért ezek a termékek igen keresettek, borsos árú ellenére. Ami jól mutatja, hogyan működik a páciens-orvos kommunikáció, hiszen itt egy olyan termékről van szó, amely éppen ennek a kétoldalú folyamatnak a szüleménye. Az igény egy láthatatlan technológiára találkozik az iránta felmerülő igénnyel.

Ugyanakkor nem csak a reklámkampányok dolga egy-egy termék népszerűsítése, hanem a fogorvosé is. Az a páciens, aki nek alaposan – és nem szakmai nyelven – elmagyarázzák egy-egy eljárás értelmét és a vele járó előnyöket, lehet hogy mélyebben nyúl tárcájába, ha több bizalmat érez a termék iránt.

Hasonló a helyzet a fogászat egyik sarokpontja, a fájdalom esetében. Nyilvánvaló, hogy az első dolog, amely a fogorvosról minden páciens eszébe jut, a fájdalom, annak ellenére, hogy más orvosi beavatkozások is járnak fájdalommal. Ma a hazai felnőtt lakosság több mint háromnegyede még mindig fél a fogorvos székben tapasztalt fájdalomtól, és ez csak hatékony kommunikációval változtatható. A beavatkozás okozta fájdalomtól legfeljebb altatással vagy éber

szedálással lehet megkímélni a páciens, de ha a fájdalom kiváltó okai mögé nézünk, ennél sokkal többféle „fájdalomcsillapítási eljárást” találunk.

A félelem ugyanis sok esetben az „ismeretlenek” szót, annak, hogy a páciens nem tudja pontosan, mi és miért fog neki fájdalmat okozni. Ha az orvos kicsit elbeszélget kezelése előtt a pácienssel, a fájdalmat ugyan nem csillapítja, de elviselhetővé teszi, amely egy hosszú távú egészségügyi kapcsolat egyik legfontosabb kiindulópontja.

### A vágyakat fizetik meg a páciensek

Ahogy a tíz évig törlesztendő luxusautó sem ad örök és boldog életet, a fogászati kezelés sem csodaszer, de ettől még törekedhetünk rá, hogy annak tűnjön. Hiszen mindenki olyan mosolyt szeretne magának, mint amelyet a színes magazinok címlapfotóin szereplő sztárok villogtatnak, a modern fogászat pedig igyekszik ezt az igényt kielégíteni. A kommunikáció egy újabb érdekes példája az amerikai Lumineers lencse, amely lényegében egy műmosoly, amelyet a fogorvos egész egyszerűen ráapplikál a páciens fogaira. Ez a brutálisan egyszerű, ugyanakkor technikailag rendkívül bonyolult megoldás igazából a tökéletes mosoly iránti vágyunk megtestesülése, borsos áron.

Lehet, hogy a Lumineers vagy egy cirkóniumkoronával ellátott implant nagyon drága, de segítségével nem csak egészséges és esztétikus szájat varázsolhatunk, hanem egy vágyat is beteljesítünk, a tökéletes és egészséges fog ígértét.

Az implantátumok esetében is ugyanez a vágy működik, ugyanis senki sem szeretne foghiánnyal vagy állandó kellemetlenségeket okozó fogorral élni, ezért az implantátum, mint a tökéletes csodaszer jelenik meg a hozzá nem értők szemében. Az összes fogukat implantátumra cserélni vágyó betegek valóban nem testük fémanagtartalmát szeretnék növelni, hanem csak normális életre vágnak, bármi áron. A fogorvos feladata pedig ezt a vágyat és nem az abszurd kérdéseket teljesíteni.

### A szakmai fejlődés kommunikációja

„Ha megnéz egy huszonöt évvel ezelőtti élvonalbeli, high-end autót, és egy mai átlagos személygépkocsit, nincs egy pontjuk sem, ami hasonló, pedig ugyanaz a funkciójuk – ez lejártszódot a fogászatban is az elmúlt években” – meséli Hidvégi Péter, az egyik legnagyobb hazai fogászati csoport laborvezető-



je, aki nap mint nap dolgozik a modern, számítógépes fogtervező rendszerekkel. A fogászati technológia ugyanis számtalan más, látszólag távoli iparág eredményeit gyűjtötte egybe az elmúlt években, azáltal könnyítve meg a páciens-orvos kommunikációt. A fenti idézet ereje a jó összehasonlításban rejlik, ugyanis az autókhoz többé-kevésbé mindenki ért, a fogászati technológiához viszont csak igen kevesen, így egyszerűen átfordítható a páciens nyelvére az a technikai változás, amelynek segítségével kezelése zajlik.

Csak hogy a fenti információk igen ritkán jutnak el a páciensekhez, illetve gyakran csak töredékekben, mert az ismerősük ismerősének ilyen vagy olyan fogat csináltak. Éppen ezért soha nem árthat, ha az orvos tételesen felsorolja, milyen opciók és változások állnak rendelkezésre, mert lehet, hogy a páciens fejében még a higanytartalmú amalgámtömések képe él.

Az amalgámtömések kérdése egyébként is jól mutatja, hogyan gondolkodnak az átlagemberek a fogászati beavatkozásokról. Kevesen vannak tisztában azzal, hogy ma Magyarországon nem csinálnak higanytartalmú töméseket, és azok is kevesen vannak, akik önszántukból cserélik le régi, nem-fémmentes töméseiket, pedig ezzel mindenki jól járna.

### Az orvos-páciens kommunikáció jövője

Ha úgy tekintünk a fogorvosi szolgáltatásokra, mint termékekre, amelyeknek az értékesítésében jelentős szerepe van a tálalásnak, a kommunikációnak, akkor világos, hogy az elmúlt évek kommunikációs újításai hamarosan ezt a területet is elerik.

Az ún. Web 2.0, azaz a felhasználói részvételen alapuló tartalom vívmányai – egy elejtett megjegyzés egy forgalmas internetes fórumon, vagy egy hálás hangvételi webblog bejegyzés sokat változtathat egy-egy orvos vagy klinika megítélésén, ahogyan fordítva is, egy jó honlap, okos szolgáltatás, például egy okos telefonokkal kompatibilis ügyfélhívó rendszer, esetleg egy kezeléseket közösségi oldalon élőben kommunikáló felület lehet a sikeres páciens-beteg kommunikáció kulcsa.

Fuchs Péter



összesen körülbelül 1000 fogorvos – a 4500-ból – foglalkozik fogászati turizmussal, ezenkívül 5000 egyéb fogászati alkalmazott, továbbá 60-80000 dolgozó a különböző szolgáltatóknál, mint például hotelek, éttermek, bárók, bevásárlóközpontok stb.

### A Forma-1-érv

Magyarországon a Forma-1 nagyon felkapott, több szerv támogatását élvezi, holott, ha összevetjük a fogászati turizmussal, az sokkal jelentősebb bevételt hoz az országnak, és még sokkal na-

gyobb jelentőséggel bírhatna, ha az ország együttes erővel, közös célként kitűzné a népszerűsítését.

A Forma-1 ideje alatt a legtöbb idelátogató három napra érkezik az országba, és ez évente csak egy alkalommal történik. Ezzel szemben a fogászati turizmus egész évben folyamatosan vonzza a turistákat Magyarországra, ráadásul még csak nem is szezonális. A Forma-1-re látogatók többnyire az egész itt töltött időt a pálya a közelében töltik, költésük odakoncentrálódik

– igaz, ott magasabb áron jutnak a szolgáltatásokhoz –, azonban a városban már nem költenek sokat. A Magyar Turizmus Zrt. támogatását adja a Forma-1-hez, s igen, ez kulcsfontosságú Magyarországon, azonban a fogászati turizmus nemhogy hasonló jelentőséggel bír, hanem még nagyobb. Ennek az iparnak is szüksége lenne a támogatásra, mert Magyarország vezető pozíciója elveszhet a konkurencia erőteljes fellépése hatására.

### Verseny társak

Magyarország vezető pozícióban áll Európában fogászati turizmus tekintetében, azonban szoros a verseny a páciensek kegyeiért. Lengyelország – mint a legveszélyesebb konkurencia – fennülően van, és mindent megpróbál megtenni, hogy átvegye a vezetést. Nem hagyhatjuk figyelmen kívül a többi versenytársat sem, hiszen Spanyolország, Bulgária, Törökország, sőt már Románia és Csehország is beszállt a versenybe, és küzd a vezető pozícióért, hogy Európa fogászati központja lehessen. Magyar-

ország vezető pozíciója könnyedén meginoghat, holott az ország fontos előnyökkel rendelkezik, mint például a kiemelkedő színvonalú orvosképzés, tehát kiváló szakemberek, modern, teljesen felszerelt fogorvosi rendelők, sőt hazánk még további kincsekkel is rendelkezik, például a gyógy- és termálfürdőikkel, amik szintén közkedvelt a külföldi vendégek között is.

Hazánkba a legtöbb fogászati turista az Egyesült Királyságból érkezik, ezért fontos megvizsgálni, mennyit tudnak spórolni, ha hazánkba utaznak a fogászati kezeléseikért. A „Treatmentabroad” adatai alapján, implantátum esetén 58,65%-os, korona esetén pedig 74,74% megtakarítás lehetséges az Egyesült Királyságban jelen lévő árakhoz képest. A legtöbb cikk és a fogorvosi rendelők tapasztalatai alapján, ha Magyarországon veszik igénybe a kezelést, a fogturisták az utazással, szállással, egyéb programokkal együtt 50-80%-kal kevesebbet fizetnek, mint amennyit csak magáért a kezelésért fizetnének a saját országukban.

Magyarországon az árak nem a gyengébb minőség miatt vannak alacsonyabban – hisz a páciensek itt is a legmodernebb technológiával felszerelt rendelőköt találják a legújabb anyagokkal – hanem az olcsóbb munkabérek miatt.

Magyarországgal összehasonlítva Lengyelországban is hasonló az árfekvés, azonban Spanyolországban és Törökországban a kezelése még olcsóbbak, mint itt. Lengyelország egyik előnye, hogy ők közelebb vannak a skandináv országokhoz, ami egy igen erős piacot jelent, másik előnye pedig az állam támogatása, ami azt eredményezi, hogy Lengyelország erőteljes marketingakciókkal igyekszik visszaszorítani a konkurenciát. Törökországban a kezelése nagyon olcsók, de az országnak nincsen marketingereje, viszont sokak számára egy igen vonzó desztináció. Horvátország hátránya egyelőre, hogy nem tagja az Európai Uniónak, viszont a horvát tengerpart igen nagy csáberevel rendelkezik.

### Magyarország lehetőségei a fogturizmus által

Magyarországon mindenképpen összefogásra van szükség, továbbá az állam elismerése, támogatása nagyon fontos a célok elérése érdekében. Nagy segítséget adhat a fogturizmus fellendülésében a Magyar Turizmus Zrt., szükség lenne a fogturizmus beépítésére az ország imázsába. Magyarország a wellness- és fogturizmus európai központja lehetne, amihez az ország minden adottsággal rendelkezik.

### Vezető Magyar Fogászati Rendelők Egyesületének megalakulása

Idén, 2009-ben alakult meg a Vezető Magyar Fogászati Rendelők Egyesülete (VMFRE) az öt legnagyobb budapesti rendelő összefogásával. A megalapításnak több indoka volt, mint például a közös lobbierő, közös PR- és marketingtevékenységek az EU-n belül, közös fellépés a magyar fogorvosokat ért és erő támadások ellen, és a külföldi konkurencia visszaszorítása határozottabb fellépéssel és hatékony marketingkonceptióval, valamint az értékek reklamozásával. Az egyesület egyik legfőbb célja, hogy a minőséget nyújtó rendelők összefogjanak, együttműködjenek a nagyobb piaci részesedés elérése érdekében, továbbá a hosszú távon piacon maradás érdekében.

Az egyesület megalapítása szükséges volt, hiszen egy egyesület minden szempontból több célt tud elérni, mintha a rendelők külön-külön próbálnának fellépni.

Az egyesület céljai standardok bevezetése, bizalom, biztonságérzet minél előbbi kialakítása a leendő páciensben, stabil növekedés elérése a fogászati turizmusból, egy biztosabb jövőképpé kialakítása, együttműködés és az erőforrások egyesítése a hatékonyabb munka érdekében. Az egyesület célja továbbá, hogy a tagok ne versengzenek egymással, hanem épp ellenkezőleg, erősítsék egymást, és ezáltal erősítsék a Magyar Fogászati Turizmus helyzetét.

Az egyesület nyitott új tagok fogadására, azonban a tagság szigorú szakmai feltételekhez kötött.

### A gazdasági válság hatása a fogászati turizmusra

A szuvasodás vagy a fogíny sorvadása nincs tekintettel se gazdasági válságra, se állampolgárságra. Bár lassanként életünk szinte minden területén érezhető a megszorítások hatása, külföldön sokan úgy gondolják, hogy éppen most jött el az idő arra, hogy az elkerülhetetlen és felettébb költséges fogászati beavatkozásokon túlessenek. A magyarországi fogászati turizmus és a VMFRE számára ez a nehéz helyzet új lehetőséget teremt: ki kell alakítani annak a békés szigetnek a képét, amely a hosszú távú anyagi bizonytalanság tengerében egy biztos és busásan megtérülő befektetést ígér a külföldi pácienseknek: egészséges fogazatot, amely egy életen át elkíséri őket.

Ugyan a számok azt mutatják, hogy a páciensek száma nem csökken, az elvégzett kezelése egyértelműen arról vallanak, hogy jóval kisebb műtéteket keresnek a hozzánk érkezők, és sokan óvatosabban verik költségeikbe magukat, valószínűleg azért, mert ezek az emberek egy-másfél éve még el sem jöttek volna hozzánk, de most, az általános megszorítások idején már nem tudják a hazai beavatkozásokat megfizetni, így óvatosan új megoldások felé néznek.

*Bilik Beáta szakdolgozata alapján: Fuchs Péter*



# KORstop

„Az AntiAging szakértője”

## egészségfelmérés A-tól Z-ig

Lézeres antioxidáns mérés • Testszírszövet analízis  
AntiAging bőrfiataltó kezelés • Computeres bőranalízálás

Szeretne egészségesebben élni?  
Szeretne elégedettebb embereket maga körül?

### Csatlakozhat a KorStop új rendszeréhez!

Antiaging technológiák  
Információs szolgáltatások  
Módszerek és eljárások bemutatói  
Hatékony termékek, mérhető eredmények  
Egyedi technológiák és high-tech megoldások  
Új tudomány alapú és szemléletű egészségfelfogás

1085 Budapest, József körút 37.

Információk, jelentkezés: [info@korstop.hu](mailto:info@korstop.hu)

Tel./fax: 06 1 266 88 86

[www.korstop.hu](http://www.korstop.hu)

# A fogászati piac úttörője

Beszélgetés Gernot Schullerrel, az Ivoclar Vivadent értékesítési vezetőjével

Az Ivoclar Vivadent világszer- te a vezető fogászati vállala- tok közé tartozik. Kiterjedt termék- és rendszerválasztéka, az intenzív kutatás és fejlesztés, a kiváló szakértelem, s a magas szintű továbbképzések a vállalkozás sikerének alapját képezik.

Gernot Schuller úrral, a cég ausztriai és kelet-európai értékesítési igazgatójával folytattunk beszélgetést fogászati szakla- punk számára.

segédanyagokkal együtt, zökke- nőmentes kezelést tesznek le- hetővé. A gyógyászati anyagok és kezelési módok együttesen járulnak hozzá a hosszú távú sikerhez. Ennek megfelelően kerültek bemutatásra újdonsá- gaink a 2009-es WID-en.

– **Az IPS Empress Directre gondol?**

– Igen, ez az új kompozit egyedülálló tulajdonságaival új- ra fogja értelmezni a minősé- get és esztétikai elvárását. Az IPS

AdheSE One F Viva Pent pont- szerű applikációjával lényege- sen takarékosabban lehet alkal- mazni, mint általában a hagyó- mányos tubusos vagy egydózisú kiszerezésűket.

– **Bemutattak egy új LED- polimerizációs lámpát is...**

– Az új bluephase 20i lenyű- gőz 2000 mW/cm<sup>2</sup> teljesítmé- nyével, szenzációsan rövid, 5 mp-es megvilágítási idejével. Az egyedi, Ivoclar Vivadent fejlesztésű polywave LED technológia



Hosszú évek tapasztalatának s a kiváló Kutatási – Fejlesztési Osztály, eredményeinek köszönhető, hogy az Ivoclar Vivadent minden évben számos újítást dob a piacra.

## „A piacot egyre inkább elárasztják az olcsó kínai koronák.”

– **Schuller úr, jelenleg ho- vá helyezi az üzletben a hang- súlyt?**

– Szeretnénk piacvezető sze- repünket tovább építeni a tömő- anyagok, fémmentes kerámiák és implantátumótlások terüle- tén. Ezt csak a lehető legmag- sabb minőséggel érhetjük el. A vállalkozás magját mindig is a tömőanyagok képezték, melyek hatékony beragasztóanyagokkal, nagy teljesítményű polimerizá- ciós lámpákkal és a betegbarát

Empress Direct kiegészíti az IPS Empress termékcsaládot direkt és indirekt technikákhoz mind a fogorvosok, mind a fogtechni- kusok számára. Az IPS Empress Direct kivételes zománc- és dentinmegmunkálhatósága megkönnyíti a fogorvos számára, hogy egy viszonylag szűk szín- választékból is a legmagasabb esztétikai eredményt érhesse el. A fluoridleadású, önsavazó egykomponensű adhezívet, az új ergonómiailag tökéletesített

biztosítja a fogorvos számára, hogy az összes, 380–515 nm hul- lám tartomány közé eső fogászati anyagot polimerizálja.

– **Érdekesnek tűnnek az in- direkt restaurációk és CAD/ CAM...**

## Fokozott kutatás és fejlesztés

Közel 85 éve, kerámia műfoga- kat előállító üzemként indult, és nőtte ki magát az Ivoclar Vivadent, mint nemzetközi fo- gászati vállalkozás, utolérhe- tetlen kínálattal fogorvosok és fogtechnikusok számára. 626 millió svájci frankos (2007) bevételével, 2200 munkatárs- sal világszer- te, 120 országban értékesíti termékeit. Az Ivoclar Vivadent név az elefántcsont angol nevéből (Ivory) és az élő fog (Dens vivans) jelentéséből következik.

### Három kompetenciaterület

Az Ivoclar Vivadent tevékeny- sége három kompetenciaterü- leten érvényesül:

- tömőanyagok,
- fémmentes kerámia,
- implantátumfelépítmények.

Mindezek egy fog teljes élet- ciklusára vonatkozóan modern kezelési koncepciókat és rend- szermegoldásokat jelentenek.



Célgéközpont és gyártás Schaanban.

### Kutatás és fejlesztés

Az intenzív kutatások, valamint az egyetemekkel és felhasználókkal történő együttműködés eredménye a kiforrott termé- kek forgalmazása. Az Ivoclar Vivadent székhelyén, Schaanban közel 150 munkatárs dolgozik a jövő fogászatának anyagain és gépein, a lehető legjobb funkci- onalitást és esztétikai igényeket szem előtt tartva.

### A továbbképzés tudománya

Az Ivoclar Vivadent magas kö- vetelményeket támaszt a to- vábbképzésekre s a gyakorlati elsajátítás terén is. A szintén schaani székhelyű, Nemzet- közi Fogászati Továbbképző Központ (ICDE) a fogászati to- vábbképzések mércéjévé vált. A professzionális és hatékony tanulást a legmodernebb okta- tóhelyiségek, laborok, rende- lők, és egy nagy előadóterem biztosítja. 2008-ban, csupán a továbbképzési programokban 1700 fő vett részt, szakmai ins- trukturok, fogorvosok fogtechni- kusok s kereskedők.

Világszer- te több mint 15 továbbképző központ segíti a magas tudásszint elérését az Ivoclar Vivadent termékeinek és rendszereinek alkalmazásá- hoz.



Ivoclar Vivadent: 2220 munkatárs világszer- te.

– Teljes mértékben. A „Competence in All- Ceramics” jelmondat alatt összefogott fémmen- tes rendszerekkel, mint az IPS Empress és az IPS e.max, forradalmasítottuk a fogászati piacot. A magas esztétikájú, tiszta kerámiából készült hidak, koronák, héjak már nem nélkülözhetők a modern fogászatokban. Most egészítettük ki a már bevált IPS e.max színválasztékot transzparens anyagokkal, melyek az erős kerámi- ában rejlő lehetőségeket fokozzák a magasszintű esztétikai megjelenítés- ben. Az IPS e.max ZirCAD blokkokat kiegészítettük



Gernot Schuller, Ausztria és Kelet-Európa értékesi- tési vezetője.

az XXL mérettel, mellyel 10 tagú cirkónium-oxid hidak faraghatók. Ezek a blokkok optimális kö- tést biztosítanak az IPS e.max leplező kerámiá- jával. Rendszereink egy- mással összehangoltak, biztonságot nyújtva ezzel felhasználóinknak. Az új Monobond Plusal először kínálunk egy univerzális, egykomponensű kö- tőanyagot az indirekt, üveg- vagy oxidkerá- mia, fémmentes, illetve kompozitrestaurációk adhezív módon történő beragasztásához: Minden egyben az új anyagban, ami maga a „Varázsfolya- dék”.

## „A termékfejlesztők egymaguk nem érik el a tartós sikert.”

A másik önadhezív, duálkötésű kompozitberagasztó anyag a SpeedCEM, mely szintén megfelel fémmentes- és fémkerámia pótlások rögzítésére. Az egyéb segédanyagot nem igénylő felhasználása kiváló zárást és stabilitást biztosít. A SpeedCEM egyszerű és gyors, valamint köszönhetően a magas röntgenopákosságának, igen meggyőző.

**– Van valami újdonság az implantológia területén is?**

– Az Ivoclar Vivadent e téren is igyekszik teljesíteni a természetű fogpótlásokkal szembeni legmagasabb elvárásokat. Az implantátumra készülő restaurációk alapja a jó előkészítés és kivitelezés, a rögzített és kivehető pótlásoknál esztétikailag és funkcionálisan is.

A „Competence in Implant Esthetic” égisze alatt az új, SR Phonares NHC, műfogcsaláddal szolgálhatunk. Implantátumra készülő, kivehető fogsorokhoz ideális, eddig nem tapasztalt esztétikai színvonalat és funkcionalitást nyújtunk. Az új Multilink Implant önkötő beragasztókompozittal, mely opcionálisan fényre kötő is, ragasztható állandó üveg-, oxid-, és fémkerámia pótlás, illetve implantátumfelépítmény is. Ezáltal megkönnyítjük a fogorvos számára az implantátumkezeléseket.

**–Kényes témához érkezünk beszélgetésünkben: Hogyan látja a fogtechnikusi szakma jövőjét a CAD/CAM rendelői, valamint az olcsó kínai koronák tükrében – figyelembe véve a labort is -?**

– A fogtechnikusnak ma, egy dinamikus környezetben, nyitottnak kell lennie az új technológiákra, illetve a megfelelő technikai változtatások mellé kell tennie voksát. Egyet azonban nem szabad elfelejteni, kiváltképpen, ha az igény csúcsesztétikai megoldásokat követel, hogy a fogtechnikus megkezdhetetlen. Tökéletes fogtechnikai munkához a fogorvos és fogtechnikus közötti kommunikáció elengedhetetlen. Az új anyagok és technikák viszonylag kevés ráfordítással, optimális eljárásokat kínálnak a fogtechnikusok számára. Gondoljunk csak a prés technológiára és az IPS e.max rendszerre: az esetek 85%-át lefedi – mindig ugyanazt a leplezőkerámiát használva. A piacot egyre inkább elárasztják az olcsó kínai koronák.

Itt azokról a termékekről van szó, melyeket 4000 fős gyárakban, standard minőségben, átlagos esetekhez állítanak elő. Alacsony árakat csak tömegtermelés mellett lehet biztosítani. Ez egyben a minőség és egyediség halálát is jelenti. Főként a nagybefektetőknek áll érdekében a gyors megtérülés ebben az

üzletágban. Az Ivoclar Vivadent nem tartozik ezek közé és ettől világosan elhatárolódik.

**– Mit tartanak leginkább szem előtt?**

– Ahogy azt az elején mondtam, a fő kompetenciáinkra koncentrálunk. Meggyőződésünk,

hogy egy vállalkozás hosszú távon csak kiváló minőségű termékek fejlesztésével maradhat talpon, ezért az Ivoclar Vivadent legnagyobb értékének a magas színvonalú kutatás- és fejlesztést tartjuk. Az Ivoclar Vivadent e részlege a legelismertebb a fogászati piacon.

A termékfejlesztők önmagukban nem hozzák meg a tartós sikert, igen nagy jelentőségű az alapkutatás és az eljárások kidolgozásának egysége. E téren fejlesztenek ki új anyagrendszereket, melyek a jövőben biztosítják az új technológiák alkalmazását a fogászati anyagok előállításában.

A munkafolyamatok és termékek megfelelnek az európai egészségügyi előírásoknak, és rendelkeznek ISO minősítéssel. Hangsúlyt fektetünk arra, hogy a kutatást életben tartsuk – ez azt jelenti, hogy a piac termékfejlesztőit és az ügyfelek igényeit ismernünk kell.

**– Mik az Ön céljai 2009 második félévére?**

– Szeretném, ha elismernék vezető szerepünket, mint nemzetközi fogászati gyártót, a kiváló minőségű és tartós anyagrendszerek előállításában, továbbá hogy e termékek által meggyőzzük és megnyerjük fogorvosainkat és fogtechnikusainkat.

A jövőről alkotott egyértelmű elképzeléseinknek, az innovatív technológiáknak, az új lehetőségek felkutatásának és a legjobban képzett munkatársaknak köszönhetően, ezek a célok elérhetőek lesznek.

TL

# Az „e.max LÍTIUM DISZILIKÁT, MIND A MAI NAPIG, A TESZTELT LEGERŐSEBB KERÁMIA”\*

**e.max<sup>®</sup>**  
IPS

### Ez mindent megváltoztat.

A lítium-diszilikát üvegkerámia koronák magasabb ellenállást mutattak, mint a leplezett cirkóniumoxid. Így a lítium-diszilikát (LS<sub>2</sub>) a jó választás szóló koronákhoz: erős, esztétikus, gazdaságos. Próbálja ki személyesen.

\* Különböző fémmentes kerámia koronák ciklikus tartóssági tesztje  
Petra C. Guess, Ricardo Zavanelli, Nelson Silva és Van P. Thompson,  
New York Egyetem, 2009. március  
<sup>1</sup> 90%-os sikertelenségi ráta a 100.000 ciklusnál  
<sup>2</sup> Nincs sérülés 1 millió ciklus után sem

1'000 N<sup>\*2</sup>

IPS e.max  
lítium-  
diszilikát

350 N<sup>\*1</sup>

leplezett  
cirkónium-  
oxid



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

Ivoclar Vivadent AG  
Bendererstr. 2 | FL-9494 Schaan | Principality of Liechtenstein | Tel.: +423 / 235 35 35 | Fax: +423 / 235 33 60

**ivoclar**  
**vivadent**  
passion vision innovation

# Vajon lesznek-e még pácienseink húsz év múlva?

## Fogászat és fenntarthatóság

Meddig tart a külföldi páciensek rohama? Nem fordítanak-e nekünk hátat pár éven belül, mert más országokban jobb árakat találnak, vagy a hazai fogorvosok megtalálják a számítássaikat? Egyáltalán, megéri ma fogászati rendelőt üzemeltetni, itt a gazdasági válság közepén, amikor az embereknek kisebb gondja is nagyobb annál, hogy milyen fehérek a fogai vagy mennyire kényelmes a hídszerkezet? A „fenntarthatóság tudománya” többek között ilyen kérdésekre keres választ.

kozásokkal, amelyek jelenleg minden szempontból kitűnő befektetésnek tűnnek, sőt valószínűleg busásan megtérülnek, de hosszú távon még nem egészen tiszta és biztosított a jövőjük.

### A fogászati turizmus a fenntarthatóság szemszögéből

Könnyű belátni, hogy a külföldi pácienseknek Magyarországon minőségi és olcsó kezeléseket ajánló fogászati turizmus rengeteg olyan kérdést felvet, ame-

### A fenntartható fejlődés válaszai

Ez a cikk nyilvánvalóan nem fogja megválaszolni ezeket a kérdéseket, mivel célja a közös gondolkodásra hívás. Igaz, hogy más, a fenntarthatóság kérdésével már hosszú ideje foglalkozó szolgáltatói ágak példáiból sokat lehet tanulni, meríteni.

Elég csak olyan a fenntarthatóság mellett elkötelezett vállalatokra gondolni, amelyek tagjai a genfi székhelyű Gazdasági Tanács a Fenntartható Fejlődésért csoportnak (World Business Council for Sustainable Development), például a csúcsmínőségű fogászati alapanyagok gyártójaként ismert Minnesota Mining and Manufacturing Company, ismertebb nevén a 3M.

A 3M nem csak nyersanyag-termelésében vagy a gyártási eljárásokban próbálja megvalósítani a fenntarthatóság eszméjét, hanem arra törekszik, hogy ipari vagy éppen társadalmi tevékenysége hosszú távon is fenntartható legyen, azaz ne csak nyersanyag, hanem piaca is hosszú távon megmaradjon. Mint komoly ipari portfólióval rendelkező vállalatnak, a 3M-nek kötelessége a káros környezeti anyag kibocsátását mérsékelni, amely azon túl hogy megóvja környezetünket, ideális esetben további piacokat is nyithat, azok személyében, akik odafigyelnek arra, mit vásárolnak.

Érdemes megemlíteni továbbá, hogy a fenntartható fejlődés elve újabb munkahelyeket is teremt, talán ezért sem véletlen, hogy az Egyesült Államok elnöke Barack Obama éppen ezt a mozgalmat karolja fel, hogy segítségével új munkahelyeket teremtve megpróbálja országának gazdaságát kivezetni a hullámvölgyből.

Eljöhét még egy kor, amelyben az alapján választ rendelőt egy reménybeli páciens, hogy hol remél hosszú távú garanciát és környezetbarát kezeléseket. Előfordulhat az is, hogy pár éven belül az Európai Unió maga fogja felkarolni az olyan egészségügyi vállalkozások ügyét, amelyek ezen eszme mellett kötelezik el magukat.

Ugyan hazánkban még nem igazán jelentek meg azok a fogyasztók, akik különböző előnyek (például tartós garancia vagy a környezet védelme) miatt keresik a fenntarthatóság eszméjét vállaló szolgáltatókat, de nagyon valószínű, hogy számos külföldi páciens „szívesen látja”, ha ez a típusú gondolkodásmód jelen van egy olyan modern vállalkozás esetében, mint a fogászati rendelő.

Hovatovább a fenntartható fejlődés eszméje mellett elkötelezettség egy fontos másodlagos üzenetet sugall, azt, hogy az adott vállalkozás lépést tart a haladó eszmékkel, európai, sőt világszínvonalú szolgáltatást

nyújt, hiszen ennek a piacnak akar megfelelni.

### Fogászat és környezettudatosság – recept a fenntartható rendelőhöz

Magának a fogászati rendelőnek is van a környezetre közvetlenül gyakorolt hatása, éppen ezért lehetséges létrehozni „környezetbarát” fogorvosi rendelőt. Ez új kezelési és energiafogyasztási, hulladékgazdálkodási stratégiák bevezetését teszi szükségessé.

### Az orvosi szennyező anyagok

Az ipari veszélyes hulladékok egy jelentős hányadát az egészségügyi szolgáltató szektor állítja elő, ez alól természetesen a fogászati rendelők sem kivételek. A nem megfelelően kezelt veszélyes hulladék természetesen súlyos veszélyt jelent a környezetre, illetve hosszú távon rendkívül költséges a tárolása (amelyet adó formájában így is, úgymint fizetünk).

Ugyan a legtöbb hazai rendelő már szelektív és tudatos hulladékgyűjtést folytat, valahogy nem sikerült ebből a szinte természetes lépésből kommunikációs előnyt kovácsolni, pedig a recept adott, számtalan klinika hirdeti magát azzal az Egyesült Államokban, hogy nem termel számottevő káros szennyező anyagot.

### Ökobarát fogorvosi rendelő

Az ökobarát fogorvosi rendelő arra törekszik, hogy minimálisra csökkentse szennyezőanyag-kibocsátását és felesleges energiafelhasználását, miközben ezeket a tulajdonságokat mintegy üzenetként közvetíti a páciensek felé. E mögött a jelenség mögött hasonló logika húzódik meg, mint a biopékségek teljes kiőrlésű péksüteményei mögött, hiszen abban az esetben is egy prémium termékről beszélhetünk, amely különleges odafigyelést igényel, viszont tartós és fizetőképessé kereslet van utána.

Hálás lehet egy olyan kampány, amely kifejezetten természet- és testbarát anyagokkal hirdeti a fogászati rendelőt, vagy olyan vegyszereket használ fel – akár elsődleges, akár másodlagos szinten, azaz cirkóniumpótlástól a felmosószerig –, amelyek magasabb határfokkal védik a környezetet. Az ökobarát fogászat hangsúlyt helyezhet továbbá az áram- és vízfogyasztásra (energiatakarékos izzók, ahol lehet, energiatakarékos vízhasználat).

### Négy irányelv

A négy irányelv, stratégiája foglalja össze azokat az elveket, amelyeket az ökobarát, fenntartható szolgáltató, esetünkben fogorvosi rendelő követhet.

*A szolgáltatói folyamat újragondolása* – Hol és hogyan modernizálható a praxis olyan módon,

hogy az a szolgáltatás hosszú életét és minél több elégedett páciens szolgáljon. Érdemes az egész munkafolyamatot elemezni, és levonni azokat a tanulságokat és visszajelzéseket, amelyek segítségével az ellátás hatékonyabbá tehető, úgy, hogy ezáltal a páciensek hosszú távon is ugyanazt a minőséget kapják.

*Csökkenő károsanyag-kibocsátás* – Hogyan lehet minél kevesebb alapanyaggal minél nagyobb hatékonyságú reformokat végrehajtani? Ebből a szempontból iskolapélda annak a légitársaságnak a városi legendája, amely éves szinten negyven ezer dollárt spórolt, mert a martiniba eggyel kevesebb olívabogyót tettek. Lehet, hogy egy közelebbi szállítótól való beszerzés nemcsak az árat, hanem a szállítás révén a károsanyag-kibocsátást is csökkenti?

*Szelektív hulladékgyűjtés* – Ezen a területen a hazai fogorvosok nagyon jól teljesítenek, nagyon magas a szelektív hulladékgyűjtés aránya.

*Újrahasznosítás* – Minél kevesebbszer romlik el egy eszköz, annál kevesebb szemét termelődik, tehát az igazi környezettudatosság a tartós eszközök megvásárlásánál kezdődik, amelyek később mennek tönkre, így kevesebb ipari hulladék termelődik.

A fenti kategóriák számtalan módon ültethetők át egy fogászati klinika mindennapi gyakorlatába. Gondoljunk csak arra, milyen változást hozna, ha egyes eldobható eszközök, azaz például kis törölők és törülközők helyett hasonló tulajdonságú és minőségű, de sterilizálható típusokat alkalmaznánk a gyógyítás során. Hasonló a helyzet a fecskendők esetében – az Egyesült Államokban nagy keletje van a sterilizálható fémfecskendőknek, pontosan ilyen okokból kifolyólag.

A digitális röntgen használata talán az a pont, amely a legnagyobb lépés egy ökobarát fogászati rendelő kialakítása felé, sem árammal, sem filmanyaggal ne lehet olyan jól spórolni, mint a digitális átállás esetén. Ugyan sok más eszköz képes csökkenteni a káros anyag kibocsátását, az analóg röntgenfelvételeket feleslegessé tévő technológia pontosan azt teszi, ami egy fenntartható, környezetbarát rendszernek a feladata kivált egy felesleges technológiát, biztonságosabbá és gyorsabbá is teszi a kezelést.

A fenntartható fogászati rendelő létrehozása nem óriási beruházás, inkább hatékony költség- és erőforrás-racionalizálás, amelyből mind az orvos, mind a páciens jól jár, rövid és hosszú távon egyaránt, hiszen pontosan ez a szemlélet lényege, azaz hogy évek, sőt generációk élvezhessék ugyanazokat a magas fokú szolgáltatásokat, kompromisszumok nélkül.

Fuchs Péter



De hogy is jutunk el attól az égető kérdéstől, hogy önnek lesz egy rentábilis praxisa addig, hogy a fenntarthatóság egy alapvetően a környezet védelmére és a zöld megoldások kutatására szakosodott terület? Mi köze van annak, hogy hány betege lesz önnek a jövőben ahhoz, hogy hogyan bányázza a munkája során felgyülemlett hulladékkal?

A fenntarthatóság (Sustainability), vagy hosszabban fenntartható fejlődés eszméje egy, a fejlett nyugati országokban terjedő üzleti szemlélet, azaz nem világmegváltó zöld küldetésűdát áll mögötte, hanem az, hogy a modern vállalati vezetés minden egyes befektetés előtt felteszi magának a kérdést: egész pontosan meddig folytatható ez vagy az a tevékenység. Ebbe beletartozik annak a vizsgálata, milyen nyersanyagforrások, társadalmi együttműködések, politikai vagy éppen emberi tényezők befolyásolhatják egy-egy gazdasági tevékenység élettartamát.

A cél ebben az esetben nem egyszerűen az, hogy minél tovább ki tudjunk húzni egy-egy tevékenységet, hanem az, hogy hosszú távon, ha tetszik, végtelenítve tudjuk végezni. Ez utóbbi okán áll közel a fenntarthatóság eszméje a zöld és ökológiai gondolkodáshoz, hiszen a hosszú távú fenntarthatóság egyik sarokköve, hogy egy adott tevékenység ne terhelje meg környezetét.

Ez a szakág bonyolultabb kérdésekkel foglalkozik, mint annak a kérdésnek, hogy mikor merül ki egy bányá, vagy meddig lesznek lehalászhatóak a tonhalak az Északi-tengerben. Egész pontosan olyan vállal-

lyeket megvizsgálhatunk a fenntarthatóság szempontjából.

Meddig fognak hozzánk járni azok az emberek, akik az otthoni, gyakran a rendkívül magas kezelési díjakat nem tudják megfizetni, vagy éppen egy Magyarországnál is olcsóbb piac alakul ki a közeljövőben, amely elszívja a pácienseket tőlünk?

Bár a fenntarthatóság elmélete ezekre a kérdésekre nem ad választ, rengeteg olyan kérdést és javaslatot hozzászól a problémához, amelyet érdemes megfontolni. Van-e például utánpótlása a mostani húszas-harmincas éveikben járók között a mai, jellemzően a nyugdíjaskort éppen elérő egészségügyi turistáknak? Lehet-e már látni, hogy ezek az emberek milyen anyagi helyzetben lesznek, és milyen hosszú távú egészségügyi kilátásaik lesznek tizenöt, húsz év múlva? Ha az a réteg, aki ma külföldre jár fogászati kezelésre, jobb vagy rosszabb anyagi helyzetbe kerül, lesz-e helyette egy másik társadalmi csoport, amely hajlandó egy utazást kockáztatni Nyugat-Európából Magyarországra az olcsóbb kezelés reményében?

Vagy megfordítva a kérdéseket: Mi kell ahhoz, hogy hazánk hosszú távon is megőrizze vezető szerepét az európai piacon? Akik most hozzánk járnak kezelésre, vajon húsz év múlva is képesek lesznek megfizetni árainkat, vagy éppen már nem lesz szükségük az olcsóbb ellátásra? Hosszú távon tarthatók-e az áraink, ha a fogászati turizmus sarkalatos pontja, a szakmai képzés és utánpótlás a jelenlegi ütemben marad?



# Nem herdálás az egészségügy, hanem értékteremtés

Súlyos tévedésen alapul a politikai közgondolkodásban meggyökeresedett vélekedés, miszerint az egészségügy óriási teher a költségvetésnek. Az egészségipar nem pénzt visz, hanem pénzt hoz az ország kasszájába.

Egy nemrégén közzétett kutatás következtetései szerint az egészségügyre fordított közkiadásokat jelentősen meghaladja az egészségipar által közvetlen, illetve közvetett módon előállított hozzáadott érték, vagyis az egészségügy nem költségvetési teher, hanem kiemelkedő értékteremtő, termelő tényező. A kutatás eredményeit összefoglaló kiadvány részletesen bemutatja az egészségipar versenyelőnyeit, magas termelékenységét, a kutatás-fejlesztésben betöltött kiemelkedő szerepét, nemzetgazdasági szinten is meghatározó humán erőforrás-létszámát, valamint a válságok esetén a gazdaságot stabilizáló keresleti szintjét.

A kutatók ajánlása szerint a magyar egészségipar gyors fejlődése csak akkor valósítható meg, ha az egészségügyet a jövőben az „államháztartási kiadások felhasználója” helyett a GDP-t előállító ágazatként kezelik. Ehhez az egészséget megőrző, javító, több nemzetgazdasági szektoron átívelő, komplex egészségpolitikára, egészség- szemléletű gazdasági stratégiára van szükség, amellyel az egészségipar a gazdasági fejlődés bázisává, a gazdasági növekedés motorjává válhat.

Dr. Róna Péter, a közgazdaság-tudomány nemzetközileg elismert professzora kifejtette: „Az egészségügytől elvett források



kony egészségügyet? Hajlandók vagyunk-e elfogadni azt az egyszerű igazságot, amit minden fejlett országban evidenciának tekintenek? Méghozzá azt, hogy az egészségpiac az egyik legfontosabb értéktermelő ágazat.”

Az egészség a társadalom közjavainak egyike, hiszen fogyasztásából senki nem zárható ki, az egészséghez való jog az emberi jogok egyik alapköve, amit Alkotmányunk is rögzít. Mások a közgazdaság szempontjai. Ezek szerint az egészség egy különleges jószág, mert nem helyettesíthető árucikk, hiánya lerombolja az egyén jövedelemtermelő képességét. Keresletét nem a fizetőképesség határozza meg, az egészség helyreállítása iránti igény tervezhető ugyan, de annak időpontja, minősége, időtartama nem.

Az egészség gazdasági jelentőségének felismerése több

nyezeti és gazdasági tényezők kezelése érdekében.”

2007-ben, a Lisszaboni Szerződés aláírásával a tagállamok döntést hoztak az egészségügy helyzetének uniós szintű megerősítéséről. „Fehér Könyv”-ben rögzítették az Európai Unió egészségügyi stratégiáját, közösségi cselekvési programját. A dokumentum második alapelve hangsúlyozza az egészség gazdasági jelentőségét, kiemeli, hogy a társadalmat a rossz egészségi állapot miatt közvetlen és közvetett költségek terhelik, valamint hogy az egészségre fordított kiadások a humán tőkébe való befektetésnek tekintendők.

Az egészség és a gazdasági növekedés kapcsolatát vizsgáló tanulmányok szerint a jó egészségi állapot és az ennek következtében megnövekedett várható élettartam jelentős mértékben hozzájárul a nemzeti össztermék növekedéséhez. Egy kutatás adatai szerint a felnőttkori túlélési ráta egy százalékpontos emelkedése a munkaerő termelékenységének 2,8 százalékos növekedését eredményezi. Más adatok is igazolják az egészségbe való befektetés gazdaságra gyakorolt pozitív hatását. A várható élettartam tekintetében az egészségi állapot mércéjének, és 104 ország 1960–1990 közötti időszakokra vonatkozó gazdasági és egészségi adatait elemezték. Arra a következtetésre jutottak, hogy a várható élettartam 1 évvel történő meghosszabbodása 4 százalékos GDP-növekedést eredményez.

A jó egészség elérése azonban társadalmi szinten új szemléletet igényel. Az egészségre ható tényezők együttesen és nem önmagukban eredményeznek jó egészségi állapotot, amelynek pozitív következményei a gazdasági teljesítmény javulásában mérhetők.

Mint köztudott, az egészséget meghatározó tényezők többsége kívül esik az egészségügyön, más ágazatok, így egyebek mellett az oktatás, kultúra, környezetvédelem, közlekedés, vidékfejlesztés, élelmezés kompetenciájába tartozik. Az egészségbe való befektetés tehát magában

foglalja mindazokat a kiadásokat, amelyek fő célja az egészség helyreállítása, fenntartása, megőrzése és védelme – állapítja meg a Fehér Könyv.

Mind ezek alapján nyilvánvaló, hogy az egészségügy nem csupán egy költségvetési rovat, miként azt a kormányok általában kezelik. Magyarországon is nagyon fontos lenne az egészség befektetési területként való kezelése, annál is inkább, mert az elmúlt 50 évben is jelentősen romlottak az életkilátások, csökken a születésszám, az előregezással együtt a krónikus betegségek olyan költségrobbanást okoznak, melyeket a felzárkózó gazdaságok minden valószínűség szerint nem tudnak elviselni. Ráadásul olyan új keresleti minták vannak kialakulóban, melyek a jóval gazdagabb nyugat-európai államok egészségügyi rendszereinek is az újragondolását igénylik. Az Európai Unió az egészség kulcstényezőként való kezelését nem csak az emberi jogok legszélesebb értelemben való kiterjesztése miatti kötelezettségként, hanem jól felfogott gazdasági érdekből is teszi.

Megállapítható, hogy nemcsak Magyarországon, hanem az egész fejlett világban az úgynevezett civilizációs betegségek felelősek leginkább az idő előtti halálozásokért, az életminőség romlásáért. Az ilyen betegségek kialakulásáért pedig szinte kivétel nélkül olyan, az egészségügy rendszerétől többé-kevésbé független külső tényezők felelősek, mint az életmód vagy a környezet.

Az életmód megváltoztatásában rejlő lehetőségek különféle iparágak által előállított termékek és szolgáltatások irányába terelik a fizetőképes keresletet. Egyre inkább előtérbe kerül az egészségesek „gyógykezelése”, más szóval „egészségben tartása”. Fel kell ismerni, hogy az egészség fogyasztási cikké válik, egyre fontosabb az egészség megtartása. Már nem a betegség leküzdése, hanem az egészség fenntartása az a cél, amiért új piacok, piaci szeletek, piaci teretek nyílnak.

Az egészségügy egyre inkább „összenő” az élelmiszeriparral, a turizmussal, a divattal, a kozmetikai iparral, a wellnessszel, a kereskedelemmel, az információiparral stb. Kutatók azt várják, hogy hamarosan az egészségügy lesz a világ gazdasági fejlődését fenntartó egyik „megatrend”. Azért várható ez, mert benne a gyógyszeripar, a gyógyászati technika, a táplálkozással kapcsolatos iparágak, a környezettechnológia, a biotechnológia, a turizmus és szabadidőipar, ezen belül a szanatóriumok, a gyógyturizmus, az egészségügyi ellátás (biztosítók, rehabilitáció, pszichológiai tanácsadás, ápolás, gyógyítás stb.), és ezek infrastruktúrája (gyógyszertár, könyvek, információk, tréningek, továbbképzés) fog átlag feletti ütemben fejlődni, és így számos területet magával húzni.

Az egészségbe való befektetés messze nagyobb hozamokkal kecsegtet, mint bármely más területen végzett befektetés. A várható élettartamok növekedésével – amennyiben az egészségben eltöltött évek száma nem növekszik jelentősen – a tagországok egészségügyi és nyugdíjrendszerei óriási nyomásnak lesznek kitéve. Ezt kellene kivédeni az egészségi állapot megőrzésére összpontosító: prevencióval és szűrésekkel. Ezzel egyrészt csökkenthetők az egészségügyi rendszer költségei, mert a betegség korai stádiumban való diagnosztizálása lehetővé teszi a beteg megmentését, vagy sokkal alacsonyabb költséggel, illetve kevesebb idő alatt ad lehetőséget a gyógyításra. Ezek a lehetőségek ellensúlyozhatják az egészségügyben a diagnosztikai és terápiás területen is megfigyelhető költség-növekedést, továbbá lehetővé tennék a munkaerőpiacra való gyorsabb visszatérést. Tudható, hogy azok az emberek, akik a megelőzést komolyan veszik, sokkal kisebb valószínűséggel betegszenek meg. Ilyen módon elérhető az egészségben eltöltött évek számának a növekedése, az aktív korúak hosszabb ideig lehetnek aktív munkavállalók. Így elérhető, hogy a társadalom tagjainak egyre nagyobb csoportja mind a GDP-termeléshez, mind pedig a gazdasági növekedéshez jelentős módon hozzájáruljon, a fizetőképes keresletével jelen legyen a fogyasztási piacon.

Az egészségi állapot javulása a foglalkoztatottság növekedésével a szociális jellegű állami terhek csökkenéséhez járul hozzá. Az egyének javuló jövedelmi helyzetén keresztül pedig a társadalmi egyenlőtlenségek mérséklődésével egészségesebb társadalmi szerkezet alakulhat ki. Ezt a szempontot az Európai Unióban is kiemelik, s ezért is tartják fontosnak az egészségi állapotban meglévő különbségek mérséklését a tagországok között.

Összefoglalta: nál



nagyobb bevételkiesést eredményeztek a költségvetésnek, és persze még nagyobb veszteséget a nemzetgazdaságnak, mint amennyit az elvonások megtakarítottak. Az eredmény az a látható katasztrófa, amely egyaránt sújtja az egészségügyet és a nemzetgazdaságot. Így jár az az ország, amelyik nem képes a jövőjét megalapozó prioritásokat megfogalmazni, amely – figyelmen kívül hagyva a nemzetközi tapasztalatokat és irodalmat – nem végzi el a prioritások megalapozottságához szükséges számításokat. Az egészségüggyel kapcsolatos közgondolkodásban mielőbb határozott paradigmaváltásra van szükség. Fel kell tennünk magunknak egy egyszerű kérdést: akarunk-e haté-

évtizedes folyamat eredménye, amelyet a különböző világszervezetek dokumentumai rögzítenek. Például 1986-ban Ottavában, majd 1997-ben Jakartában, végül 2008-ban a WHO megerősítette álláspontját, mely szerint „a jó egészségi állapot elősegíti a jólétet a gazdasági fejlődésre, versenyképességre és termelékenységre kifejtett hatása révén. A jól teljesítő egészségügyi rendszer hozzájárul a gazdasági fejlődéshez és a jóléthez”. Ugyanakkor a dokumentum azt is kimondja, hogy egészségügyi rendszer alatt kell érteni „mindazokat a tevékenységeket, amelyek más szektorok politikáira és intézkedéseire kísérlelnek meg hatást gyakorolni, az egészséget meghatározó társadalmi, kör-