



Lekarz z Empatii

Plebiscyt na mistrzów
komunikacji z pacjentami

O postawach i zachowaniach
w relacji lekarz – pacjent

Raport specjalny z okazji inauguracji Plebiscytu

Warszawa, listopad 2021



**Fundamentalną podstawą
medycyny jest miłość.**

Paracelsus



**Lekarz
z Empatii**

Plebiscyt na mistrzów
komunikacji z pacjentami

Wstęp

Czy słowa mogą leczyć? Z analizy opinii pacjentów o lekarzach wynika, że zdecydowanie tak. Chodzi tu nie tylko o dobrą rozmowę, ale także wszystko to, co składa się na komunikację niewerbalną. Uśmiech, powitanie, mowa ciała lekarza, sygnalizująca skupienie i pełną uwagę skierowaną na pacjenta, działają na niego kojąco i otwierają przestrzeń do tej rozmowy. Pacjenci przede wszystkim nie chcą być „kolejnymi przypadkami” z długiej kolejki w poczekalni. Potrzebują uwagi, skupionej na ich indywidualnym przypadku, wysłuchania ich i usłyszenia. Nikt nie może wątpić, że w codziennej praktyce przemęczonych nadmiarem pacjentów lekarzy sprostać tym oczekiwaniom nie jest łatwo. Zwłaszcza, że studia medyczne rutynowo nie uczą umiejętności skutecznej komunikacji z pacjentem.

Co skłania pacjentów do zamieszczenia opinii o lekarzu?

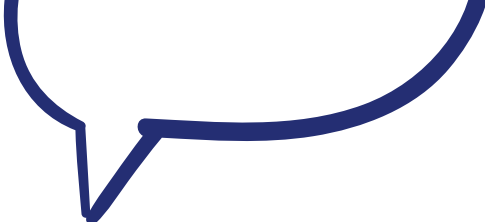
Oczekiwania pacjentów wobec lekarzy nie są małe, bo nie ograniczają się jedynie do prawidłowej diagnozy i skutecznego leczenia. W ich opiniach relatywnie rzadko znaleźć można odniesienie do kompetencji medycznych, czyli ściśle zawodowych lekarza. Jeśli takie pojawiają się, towarzyszą im na ogół oceny kompetencji „miękkich” lekarza. Co więcej, można odnieść wrażenie, że punktem wyjścia, bodźcem do zamieszczenia swojej opinii o lekarzu – zarówno pozytywnej, jak i krytycznej – jest atmosfera, w jakiej przebiegła wizyta i podejście lekarza do pacjenta w wymiarze czysto ludzkim. Stąd wyrazem najwyższego uznania jest często pojawiające się określenie: *świetny lekarz i wspaniały człowiek* czy po prostu *cudowny człowiek*, co zamyka w sobie pełen wymiar oceny wizyty. Można odnieść wrażenie, że same kompetencje zawodowe lekarza uważane są za warunek niezbędny i oczywisty, a co za tym idzie same przez siebie nie prowokują do zamieszczenia opinii. Kolejna obserwacja dotyczy proporcji liczby ocen pozytywnych do ocen krytycznych. W przypadku opinii o lekarzach nie znajduje zastosowania zasada funkcjonująca w marketingu, mówiąca o tym, że w chwili, kiedy towar

czy usługa spełnia oczekiwania klienta rzadko dzieli się on swoimi pozytywnymi uwagami ze społecznością. Natomiast silna motywacja do zamieszczenia swojej opinii rodzi się w sytuacji niezadowolenia czy rozczarowania klienta. W przypadku pacjentów zdecydowanie przeważają wpisy dotyczące pozytywnych doświadczeń z relacji z lekarzem. Pacjenci tym samym próbują wyrazić swoją wdzięczność lekarzowi, nie zważając, że ich wpis będzie trzydziestą czy czterdziestą opinią o danym lekarzu i nie zmieni w praktyce jego pozycji w rankingu, a nawet może nie zostać dostrzeżona ani przez lekarza ani innych pacjentów. Opiniom krytycznych jest zdecydowanie mniej i to nie tylko dlatego, że wiele portali uniemożliwia albo mocno utrudnia zamieszczenie takich ocen. Dla potrzeb niniejszego raportu analizowaliśmy opinie z portalu, gdzie taka możliwość istnieje. Niemniej oceny negatywne konkretnych lekarzy miały charakter pojedynczy, co nie musi oznaczać, że przykre czy w inny sposób rozczarowujące doświadczenia z wizyty u lekarza to przypadki jednostkowe. Zdecydowanie jednak u pacjentów przeważa motywacja pozytywna, aby swoim wpisem uhonorować wyjątkowych w ich opinii lekarzy.



Atrybuty wspaniałego lekarza

Każdy pacjent inaczej przeżywa i opisuje swoje doświadczenia, w tym używa różnych określeń. Podjęliśmy próbę usystematyzowania tych ocen i pogrupowania ich w kilka obszarów pojęciowych, chociaż w większości wpisów wymienianych jest jednocześnie kilka atrybutów wspaniałego lekarza, a ponadto wiele z nich wzajemnie na siebie znaczeniowo zachodzi i się uzupełnia.



**... zwraca
uwagę na
współistnie-
jące choroby**

ZAANGAŻOWANIE

To w naszej analizie bardzo liczna kategoria. Pacjenci doceniają pełne skupienie lekarza na ich indywidualnym przypadku: *100% zainteresowania pacjentem, zajmuje się pacjentem długo i wnikliwie, nie bagatelizuje, angażuje się bez reszty w sprawy pacjenta*. Do tej kategorii zaliczyliśmy także skrupulatność w przepisywaniu i analizie badań oraz dociekliwość lekarza. Pacjenci opisują: *szeroko patrzy na pacjenta, zwraca uwagę na współistniejące choroby, skrupulatnie poznaje pacjenta i jego problem, bardzo dokładna i wnikliwa* czy nawet *wywiad zebrany niczym w filmie „Dr House”*. Zaangażowanie to najbardziej „merytoryczna” kategoria, czyli najbliższa ocenie kompetencji zawodowych lekarza. Pochlebne opinie o zaangażowaniu i skrupulatności lekarza często poprzedzają finalną ocenę: *prawdziwy lekarz z powołania* czy też bardziej opisowo: *Zleca potrzebne badania i stawia trafną diagnozę, dobrze dobiera leki. Wzór do naśladowania*.



**Lekarz
z Empatii**

Plebiscyt na mistrzów
komunikacji z pacjentami

Atrybuty wspaniałego lekarza

... *nie patrzy na czas wizyty*

DOSTĘPNOŚĆ I POŚWIĘCONY CZAS

To w naszej rzeczywistości trudny do spełnienia przez lekarza postulat i poniekąd często niezależny od jego woli czy chęci. Niemniej pacjenci bardzo doceniają wizyty, które przebiegają bez odczuwalnego pośpiechu: *nie patrzy na czas wizyty, poświęca dużo czasu i uwagi pacjentowi, nie spieszy się, poświęca tyle czasu, ile potrzeba*. Pacjenci potrafią dostrzec i docenić, kiedy lekarz angażuje się ponad wymagany standard, np.: *pomoc kosztem własnego czasu czy przyjęcie mimo braku umówionego spotkania*. Były też opinie pacjentów, które zwracały uwagę na brak odczuwanej różnicy w podejściu lekarza podczas wizyty prywatnej i tej w ramach NFZ: *jest dla pacjentek, bez względu na to czy na nfz czy prywatnie; miała czas, aby mnie wysłuchać*.

KULTURA OSOBISTA

Pacjenci są niezwykle czuli na wszelkie objawy lekceważenia czy niedostatecznie partnerskiego podejścia lekarzy. Stąd przeważająca część opinii zaczyna się od zdania: *To bardzo miła i uprzejma pani doktor czy lekarz uprzejmy i serdeczny*. I mimo, że nie po uprzejmości pacjenci udają się na wizyty lekarskie, to pełna szacunku względem nich postawa lekarza i przestrzeganie konwenansów, bardzo pozytywnie wpływają na ocenę lekarza i całej wizyty. Dobre maniery mogą więc być w oczach pacjentów atrybutem wysokich kompetencji *kulturalny i profesjonalny* albo otwierać całą serię komplementów *miły, wspaniały, mądry, doświadczony i profesjonalny lekarz*.

Atrybuty wspaniałego lekarza

... logicznie i cierpliwie tłumaczy przebieg choroby i leczenia

KOMUNIKATYWNOŚĆ

To bez żadnej wątpliwości zdecydowanie najliczniejsza z kategorii przez nas analizowanych. Wydaje się, jakby tego pacjentom najbardziej na co dzień brakowało i dlatego tak bardzo doceniają i podkreślają w pozytywnej opinii o lekarzu, że: *można zapytać o wszystko i na każde pytanie otrzymać odpowiedź*. Dobra i skuteczna komunikacja to też najbardziej złożone zagadnienie. Chodzi tu zarówno o chęć i umiejętność rozmowy z pacjentem, poprzedzającej postawienie diagnozy, jak i o umiejętność jasnego i prostego tłumaczenia zaleceń. To o tyle istotne, że właśnie w akcie efektywnej komunikacji widać najlepiej podejście lekarza do pacjenta i chęć ustanowienia partnerskich relacji. Pacjenci piszą: *potrafi w prosty dla pacjenta sposób przekazać zagadnienia medyczne, logicznie i cierpliwie tłumaczy przebieg choroby i leczenia, bardzo dokładnie wyjaśnia problem - nawet rysuje*. Dzięki temu pacjenci czują się włączeni w proces leczenia i lepiej zmotywowani: *wyszedłem, wiedząc jakie są opcje w moim przypadku. Przekazane na tyle konkretnie, że od zeszłego tygodnia zmieniłem nawyki żywieniowe ;-)*. Dobra komunikacja powoduje też, że pacjenci czują się docenieni: *nigdy wcześniej nie spotkałam się z takim podejściem do pacjenta, żeby mówić mu bardzo dokładnie i objaśniać skomplikowane mechanizmy, jak równemu sobie, odpowie na każde pytanie, nigdy nawet przez sekundę nie odczułam postawy nie będę Pani teraz wykładu z medycyny robić, przeciwnie wyjaśnia dokładnie co, po co, dlaczego*.



Lekarz
z Empatii

Plebiscyt na mistrzów
komunikacji z pacjentami

Atrybuty wspaniałego lekarza

... doradzi, wysłucha, pomoże

EMPATIA

To kategoria, w której łączą się wszystkie wcześniej opisane atrybuty wspaniałego lekarza, ale pojawia się coś jeszcze. O ile wcześniej opisane cechy i sposób podejścia do pacjenta mogą być wynikiem dobrego wychowania, rzetelnego podejścia do swoich obowiązków czy nawet kierunkowych szkoleń i opanowania technik dobrej komunikacji, to postawa, określana jako empatyczna, wykracza poza ten standard. W opiniach pacjentów umiejętności wczucia się lekarza w ich problemy, to najwyższy powód do uznania i wdzięczności: *pełne oddanie pacjentowi, doradzi, wysłucha, pomoże, empatia to drugie imię doktora*. Są specjalizacje, w których taka postawa lekarza jest dla pacjentów szczególnie ważna. To m.in. przypadek pediatrów, którzy chcą i potrafią wczuć się

w emocje młodych rodziców: *Mnie, spanikowanej matce, odbiera telefony i smsy nawet wieczorem, Jeśli Mała jest chora, dzwoni i pyta jak się czuje*. Drugim takim przypadkiem są sytuacje, kiedy lekarz musi poinformować pacjenta o nie najlepszych rokowaniach: *stara się zrozumieć i szuka rozwiązań nawet w sprawach trudnych i skomplikowanych, w żadnym momencie nie pozwala pacjentowi „siąść psychicznie” przedstawiając proces leczenia jako drogę do wyleczenia*. W każdym jednak przypadku troska jest tym, za co pacjenci odczuwają ogromną wdzięczność: *pierwszy raz spotkałam takiego lekarza, który mimo wolnych dni przyjeżdżał do szpitala opiekować się swoim pacjentem zarówno przed operacją, jak i po operacji, odwiedzał mnie kilka razy dziennie, reagując*

na wszelkie dolegliwości, wpadał do pracy w sobotę, tłumacząc, że ma paru pacjentów po operacji i chce sprawdzić jak się czują, podtrzymywał na duchu i przekonywał, że są duże szanse na wyzdrowienie, Dr zajmował się mężem. Nazywaliśmy go „Komandos”, gdyż z takim zaangażowaniem walczył o jego zdrowie. Można z tych wypowiedzi wyczuć, że pacjenci zdają sobie sprawę, że podziwiani przez nich empatyczni lekarze przekraczają nierzadko bezpieczną granicę zawodowego dystansu, która chroni ich przed utratą równowagi emocjonalnej i wypaleniem zawodowym. Ta misja przynosi jednak wspaniały efekt: *Prof. leczy, wykorzystując swoją rozległą wiedzę medyczną i doświadczenie, jak również swoją osobą, spokojem i empatią*.



**Lekarz
z Empatii**

Plebiscyt na mistrzów
komunikacji z pacjentami

Kiedy lekarz jest oceniany negatywnie



Mimo że opinie krytyczne stanowią relatywnie niewielki odsetek ocen zamieszczanych na analizowanym portalu, a ich charakter jest często bardzo emocjonalny i dyktowany chwilą, to wyłania się z nich obraz niezaspokojonych potrzeb i oczekiwań pacjentów. Lęk, frustracja, czasem ból związany z chorobą wpływają na emocje i zachowania pacjentów. Dlatego są bardzo wyczuleni na jakość relacji z lekarzem. Jeżeli własnym obawom towarzyszy nieprzyjemny czy choćby bezosobowy przebieg wizyty, frustracja narasta. Na pierwszy plan wysuwają się zarzuty dotyczące kultury osobistej. Tu najłatwiej punktować lekarza, bo pacjent może odwołać się do powszechnie obowiązującego konwensu. *Bardzo niemiły i pozbawiony kultury lekarz, zabrakło nawet podstawowych zasad kultury i dobrego wychowania ze strony tego pana, nieuprzejma Pani, traktuje człowieka bardzo przedmiotowo, spóźniła się 30 min i nawet nie powiedziała przepraszam.*

Urażony w swojej podmiotowości pacjent szybciej feruje wyroki co do kompetencji lekarza: *wyjątkowo arogancka osoba i mało kompetentna, wizyta nie wniosła absolutnie niczego do leczenia, siedzi w gabinecie jakby musiał, porada na poziomie forum internetowego.* Trudno też oczekiwać, że podczas wizyty lekarskiej, której towarzyszą takie emocje dojść może do sensownego dialogu między lekarzem i pacjentem: *wydziera się, nie odpowiada na pytania, traktuje chorego człowieka z góry, nie wytłumaczy żadnych kwestii związanych z przyczynami stanu*

chorobowego, nie podda nazwy leku itd. za to pokrzyczy, nie chciała słuchać moich objawów i spostrzeżeń. Bywa też, że sam brak chęci lekarza do jasnego tłumaczenia podejmowanych przez niego decyzji jest wystarczającym powodem do zamieszczenia krytycznej oceny: *nie tłumaczy w czym jest problem, o wszystko trzeba się samemu wypytywać, zarządza zabieg bez żadnych wyjaśnień. Brak informacji o jakimkolwiek leczeniu, diagnozie.*

Wszystkie zarzuty skupiają się jednak w sposób najbardziej wyrazisty w często powtarzającym się sformułowaniu o braku empatii: *brak empatii i zrozumienia, zignorował mnie jako pacjenta, mało empatyczna - taki człowiek nie powinien być lekarzem, po tylu nieprzyjemnych tekstach, po wizycie czułam się obrażona, poniżona, szkoda słów.* Deficyty empatii ze strony lekarza mają dostrzegany przez pacjentów wpływ na proces leczenia, a na pewno na sposób radzenia sobie z chorobą: *stwierdziła, że każdy z nas kiedyś umrze i ona na to nic nie poradzi, brakuje empatii i wrażliwości w przekazywaniu informacji o możliwości leczenia chorego na tzw. choroby nieuleczalne, skutkującą całkowitą utratą nadziei i poddaniem się chorobie.* Szczególnie wrażliwe na brak empatii są osoby opiekujące się starszymi bliskimi i rodzice dzieci: *lekarz który po wykonanej operacji nie ma czasu odpowiednio przekazać rodzinie, że pacjent jest ciężko chory (...) i że ich ojciec umiera, nie ma podejścia do dzieci, które po prostu się jej boją.*

Mimo że niniejszy raport bazuje na opiniach pacjentów i relacje z lekarzami widziane są z ich subiektywnej perspektywy, nie oznacza, że pacjenci pozbawieni są krytycznego spojrzenia względem samych siebie. Wielu z nich zdaje sobie sprawę, że ich postawa, sposób bycia czy nadmierne przeczulenie mogą stanowić dla lekarza wyzwanie. Tym bardziej zasługują na uwagę wpisy, które pokazują, że otwarta postawa i chęć nawiązania przez lekarza dialogu z pacjentem, są w stanie ustanowić między nimi partnerskie relacje. Pacjenci doceniają profesjonalizm lekarzy, który w ich opinii przejawia się przede wszystkim w spokoju, opanowaniu i cierpliwości: *kompetentny, z anielską cierpliwością odpowiada na wszystkie pytania, wszystko wytłumaczyła z godną pochwałą cierpliwością - uwielbiam zadawać pytanie 'ale dlaczego', 'ale jak to',*




do doktora trafiłem po reorganizacji w przyszpitalnej przychodni i jak to bywa trochę pod nosem grymasiłem. Ale Pan Dr swoją umiejętną perswazją przekonał mnie do uzupełniającego leczenia po operacji prostaty i postawienia kropki nad i., bardzo cierpliwy i uprzejmy, nawet dla osób, które ze względu na swój wiek lub stan zdrowia, wielokrotnie pytają go o to samo. Stara się każdemu pomóc, pani doktor miała czas, aby mnie wysłuchać, była bardzo cierpliwa i niesamowicie ciepła podczas naszych rozmów. To dla mnie bardzo ważne, bo ja jestem z natury strasznie histeryczką, ale przy pani doktor wiem, że przynajmniej jestem w dobrych rękach.



**Lekarz
z Empatii**

Plebiscyt na mistrzów
komunikacji z pacjentami



... Wychodząc z gabinetu poczułam się bezpieczniej i uwierzyłam, że z moją chorobą da się żyć

Jak pacjenci oceniają wpływ empatii lekarza na efekty leczenia

Wizyta u empatycznego lekarza to zdaniem pacjentów nie tylko korzyść emocjonalna. Zdaniem wielu, dzięki cierpliwemu wysłuchaniu, lekarz postawił trafniejszą diagnozę i lepiej dobrał terapię, a po wytłumaczeniu wszystkiego w zrozumiały i dokładny sposób, skłonił pacjenta do przestrzegania wszystkich zaleceń, nawet tych uciążliwych. *Zawsze dokładnie tłumaczy mechanizmy choroby, nie wiem, czy każdego to interesuje, ale ja staram się słuchać uważnie, w końcu to moje zdrowie, dobry kontakt z pacjentem, pewność działania, w trudnych przypadkach jasne określanie kolejnych etapów postępowania, powodują, że zyskuje się pełne zaufanie i przekonanie co do zastosowanych metod leczenia i przewidywanych ich efektów, dobry lekarz, do którego mam zaufanie, odpowiedzi Pana Doktora jasne i konkretnie na temat (...), wiem, że mogę bez żadnego wahania oddać się w jego ręce.*

Z kolei złe doświadczenia z wizyty u lekarza skutkować mogą tym, że pacjent unika kolejnych, przez co łatwo o zaniebdania, choćby profilaktyki: *U ginekologa przed wizytą u Pani doktor byłam... bardzo dawno temu. Mój ostatni lekarz nie był zbyt empatycznym człowiekiem, dlatego przez długi czas nie zdecydowałam się na ko-*

lejną wizytę, miłe i profesjonalne podejście pani dr do pacjenta. Polecam, z pewnością wrócę na wizytę kontrolną !!!.

Doceniając wnikliwość, skrupulatność wywiadu, umiejętność postawienia diagnozy i dobrania skutecznego leczenia, głównym bodźcem, który skłania pacjentów do wyrażania podziękowań jest jednak zdecydowanie empatia lekarza. Pacjenci mają przy tym pełną świadomość, że otrzymują od lekarza coś, co przekracza jego zawodowe powinności i co może stanowić dla niego, w wymiarze ludzkim, spore obciążenie, ale bardzo potrzebują słów otuchy, zrozumienia, a czasem nadziei. *Jego kultura osobista, znajomość medycyny, szczere rozmowy nastawiają mnie optymistycznie w mojej chorobie i rokiuję nadzieję na powrót do zdrowia, Lekarz wyjątkowy. Od pierwszej rozmowy, od pierwszej wizyty wiedziałam, że mogę Mu zaufać, potrafi podbudować psychicznie, co w przypadku nowotworu jest szczególnie ważne. Rozmawia spokojnie, wszystko dokładnie tłumaczy, wspiera w chorobie, Wychodząc z jej gabinetu poczułam się bezpieczniej i uwierzyłam, że z moją chorobą da się żyć, jestem wdzięczna, że mogę korzystać z dobroci jej serca, to nasz Anioł Stróż.*



**Lekarz
z Empatii**

Plebiscyt na mistrzów
komunikacji z pacjentami

Czy słowa mogą leczyć?

Podsumowanie

Jak napisał przywołany w motcie tego opracowania Paracelsus podstawą medycyny jest miłość. Idealem dla pacjentów jest lekarz, który wysłucha i zrozumie. Oczekują od niego słów otuchy i życzliwości. Socjologowie medycyny i zdrowia porównują pełną empatii postawę lekarza do efektu placebo. Sami pacjenci w swoich wpisach przyznawali wielokrotnie, że same słowa i osoba lekarza miały dla nich działanie terapeutyczne i stanowiły integralną część procesu leczenia. Ogrom wdzięczności dla lekarzy wykazujących się empatią pokazują emocje, jakie towarzyszą pacjentom, zgłaszającym się do gabinetu lekarskiego. To, co określamy opieką medyczną, na co dzień sprowadzane jest często do fachowego, ale bezdusznego leczenia, co wielu pacjentów przeraża na równi z samą chorobą. A to właśnie opieki i opiekuńczego podejścia potrzebują najbardziej. Pierwszym krokiem do ustanowienia relacji wzajemnego zaufania jest rozmowa z pacjentem, słuchanie go i podjęcie trudu, aby go „usłyszeć”. Życzliwość okazana przez lekarza potrafi przełamać bierność pacjenta i zachęcić go do aktywnego udziału w procesie leczenia, a współodpowiedzialność pacjenta za swoje zdrowie jest w wielu schorzeniach istotnym elementem terapii. Dlatego wracając do pytania postawionego na początku tego opracowania: „Czy słowa mogą leczyć?”, z jeszcze większą pewnością możemy powiedzieć, że tak. Słowa mogą leczyć i sam lekarz może być lekiem. Empatyczny lekarz. Czyli Lekarz z Empatii!



Lekarz
z Empatii

Plebiscyt na mistrzów
komunikacji z pacjentami

O raporcie

Raport powstał w oparciu o analizę opinii pacjentów o lekarzach zamieszczonych na popularnym portalu „Ranking lekarzy” który umożliwia wyrażanie zarówno pozytywnych, jak i krytycznych uwag o lekarzach. W okresie lipiec - sierpień 2021 przeanalizowaliśmy 257 opinii pacjentów zamieszczonych w tym czasie, a dotyczących lekarzy różnych specjalności: onkologów, ginekologów, urologów, kardiologów, diabetologów, a także pediatrów i lekarzy medycyny rodzinnej. W przypadku pozytywnych opinii skupialiśmy się na tych lekarzach, którzy otrzymali maksymalnie pozytywną ocenę od co najmniej 10 pacjentów. Oceny krytyczne umieszczane na portalu „Ranking lekarzy” miały charakter bardziej emocjonalny, były to pojedyncze wpisy i w naszym raporcie potraktowaliśmy je, jako kontrpunkt do analizy najbardziej docenianych przez pacjentów atrybutów lekarzy.

O Plebiscycie Lekarz z Empatii

Plebiscyt „Lekarz z Empatii” to program, którego celem jest uhonorowanie lekarzy wyróżniających się w codziennej pracy pełną empatią postawą wobec pacjentów. Są wśród lekarek i lekarzy osobowości, o których pacjenci mówią: *to prawdziwy lekarz z powołania*. To specjaliści, których, oprócz wysokich kompetencji zawodowych, wyróżnia jeszcze coś, czego na studiach medycznych zazwyczaj nie mieli okazji się nauczyć, a co potrafi w zasadniczy sposób wpłynąć na skuteczność zalecanej pacjentowi terapii. Chodzi o umiejętność stworzenia z pacjentem relacji porozumienia i zaufania. A drogą do wypracowania takich relacji są wyjątkowe kompetencje komunikacyjne lekarza, oparte na chęci słuchania i partnerskiej rozmowie. To takich właśnie lekarzy chcielibyśmy wyróżnić, organizując Plebiscyt „Lekarz z Empatii”. Do udziału w plebiscycie i do zgłaszania swoich kandydatów zapraszamy wszystkie Polki i Polaków, ponieważ wszyscy jesteśmy pacjentami. Następnie Kapituła Plebiscytu, złożona z przedstawicieli wiodących organizacji pacjentów, wyłoni nominowanych do tytułu „Lekarza z empatii”. A podczas wielkiego finału ogłosimy laureatów Plebiscytu. Wybór zostanie dokonany przez Kapitułę kolegiąlnie, w drodze otwartej dyskusji i jawnego głosowania.



Lekarz
z Empatii

Plebiscyt na mistrzów
komunikacji z pacjentami

O Be Communications

Be Communications to firma doradcza specjalizująca się w opracowywaniu i realizacji programów komunikacji i public relations. Szczególnym obszarem ekspertyzy konsultantów firmy jest edukacja zdrowotna i promocja zdrowia. Firma powstała 10 lat temu, a swój okrągły jubileusz funkcjonowania postanowiła celebrować nieco inaczej niż świętuje się zazwyczaj rocznice, bo opracowując i realizując koncepcję Plebiscytu „Lekarz z Empatii”. Program ten to autorski pomysł pracowników firmy Be Communications. *Skuteczna komunikacja to obszar, w którym poruszamy się na co dzień i wierzymy w jej moc*, mówi Adam Jarosz, szef Be Communications. *Dlatego zdecydowaliśmy się wesprzeć także obszar dialogu w relacji lekarz – pacjent*, dodaje. Opracowanie idei, mechanizmu, a także realizacja Plebiscytu to działalność pro-bono wszystkich konsultantów i kierownictwa firmy, którzy zaangażowali się w projekt nieodpłatnie. Wszelkie koszty projektu są także w całości finansowane przez Be Communications.

