

## Patientenbefragung

# E-Services von Ärzten erwartet

Das Thema Fernbehandlung spaltet die Ärzteschaft. Die Mehrheit der Patienten hingegen scheint sich Onlinekontakt zu Ärzten zu wünschen. Das geht aus einer Patientenbefragung der apoBank hervor.

**W**er seinen Alltag per Smartphone über das Internet organisiert, für den ist der Schritt, auch mit seinen Ärzten online in Kontakt zu treten, keine große Hürde. Im Gegenteil – er erwartet vielleicht sogar, dass auch Ärzte online erreichbar sind. Das bestätigt eine Patientenbefragung mit 1.000 Teilnehmern im Auftrag der Deutschen Apotheker- und Ärztekammer (apoBank).

„Der Patient fordert die Digitalisierung, die er aus anderen Lebensbereichen gewohnt ist, auch in der medizinischen Versorgung ein“, sagt Daniel Zehnich, Leiter des Bereichs Gesundheitsmärkte und Gesundheitspolitik bei der apoBank: Der Patient fordere neue, digitale Angebote und erwarte zunehmend auch von Heilberuflern den Komfort, mit wenigen Klicks zum gewünschten Ergebnis zu kommen. Zehnich: „Dies trifft insbesondere auf jüngere Patienten zu.“

### Positive Sicht auf Digitalisierung im Gesundheitswesen

Diese grundsätzlich positive Haltung der Mehrheit der Umfrageteilnehmer zur Digitalisierung im Gesundheitswesen und ihre wachsende Erwartungshaltung zeigen sich bei vielen Antworten: Auf die Frage „Welche digitalen Gesundheitsangebote würden Sie sich dauerhaft wünschen?“ antworteten 59 % Online-Terminvereinbarung, 32 % E-Mail-Verkehr mit Ärzten/Krankenhäusern/Apotheken, 27 % Telefonsprechstunde, 26 % Onlinesprechstunde und immer noch 24 % eine digitale Patientenakte.

Sogar 62 % zeigen laut Umfrage eine hohe oder sehr hohe Bereitschaft, ihre Gesundheitsdaten über eine elektronische Gesundheitsakte an Ärzte und Apotheker weiterzugeben. Für Ärzte, die

sich bislang noch nicht mit derartigen E-Services beschäftigt haben, könnte es sich also lohnen, sich mit diesem Thema intensiver auseinanderzusetzen.

Mit über 80 % sieht die überwiegende Mehrheit der Umfrageteilnehmer im Gesundheitswesen im Bereich der Digitalisierung Nachholbedarf: Immerhin 60 % der Patienten der Befragung sagen, sie könnten es sich vorstellen, digital mit ihrem Arzt zu kommunizieren. Fairerweise sei eingeräumt, dass eine digitale Kommunikation zwischen Arzt und einem ihm bekannten Patienten auch heute schon berufspraktisch im grünen Bereich läge. 83 % halten die Aussage „Ich habe das Gefühl, dass die Digitalisierung im Gesundheitsmarkt noch nicht richtig angekommen ist“ für aus ihrer Sicht zutreffend. 56 % sehen einen erleichterten Zugang zur ärztlichen oder pharmazeutischen Versorgung, und für 51 % überwiegen im Zusammenhang mit der Digitalisierung die Vorteile. Jeder Dritte glaubt sogar, dass „die Digitalisierung meine Gesundheit verbessern kann“.

Bei der Wahl des digitalen Kommunikationsmediums ist das – mittlerweile auch schon digital gewordene – Telefon immer noch erste Wahl: 68 % der Teilnehmer können sich vorstellen, darüber mit ihrem Arzt zu kommunizieren. Immer noch 56 % können sich eine Videokonferenz/-chat vorstellen, 50 % eine E-Mail-Kommunikation und noch gut jeder Dritte einen Chat via WhatsApp oder andere Messengerdienste.

### Patienten recherchieren im Netz

Auch die Arztwahl erfolgt zunehmend mithilfe digitaler Medien. Zwar sagen immer noch 73 % der Teilnehmer, sie er-



**Videokonferenz mit dem Arzt?**  
Das wünschen sich viele Patienten.

fahren durch Freunde/Familie/Bekannte und jeder Zweite durch Empfehlung anderer Ärzte von einem Arzt, bevor sie ihn das erste Mal aufsuchen. Doch bereits jeder Dritte (bei 18–39-Jährigen mehr als zwei von fünf) informiert sich über einen Arzt auf dessen Homepage oder über Bewertungen auf Onlinebewertungsportalen. Eine geringere Rolle spielt die Präsenz des Arztes in sozialen Medien (nur 4 % Nennung).

Zudem dient das Internet mittlerweile als wichtiges Informationsmedium zu Gesundheitsthemen: 72 % der Teilnehmer recherchieren im Netz nach Symptomen und Therapien – Frauen (77 %) sogar noch mehr als Männer (66 %).

Gut jeder Zweite nutzt das Internet, um Gesundheitstipps zu finden, immerhin jeder Dritte vergleicht online Behandlungskosten oder Preise von Medikamenten. Gut 20 % gehen ins Netz, um sich auf einen Arztbesuch vorzubereiten, immer noch jeder Sechste, um ihn nachzubereiten. Eines ist jedoch klar: Ersatz für einen Arztbesuch ist das Netz allerdings noch immer nur für eine kleine Minderheit von 6 % der Umfrageteilnehmer.

Hauke Gerlof