

# Was erwarten Patienten im Zeitalter des Internet von Ihrem Arzt?

Apple, Google & Co.

Winterkonferenz, Bayerische TelemedAllianz,

München, 05.12.2015

Dr. rer. pol. Ilona Köster-Steinebach

# Inhaltsübersicht

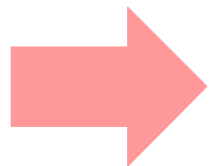
- „Kleine Patientenkunde“
- e-Health in der Arzt-Patienten-Beziehung
- Ergebnis: Veränderte Erwartungen an den Arzt

## Unser Ausgangspunkt: Verbraucherforschung

Wandel von einem einzigen Verbraucherbild zu „Verbrauchertypen“:

- Verantwortungsvolle Verbraucher: informieren sich eigenständig und entscheiden bewusst, häufig wertgeleitet
- Vertrauende Verbraucher: verlassen sich darauf, dass das Angebot extern kontrolliert wird und stimmt
- Verletzliche Verbraucher: sind vom Angebot überfordert, da ihnen Zeit, Geld oder Bildung fehlen, um selbst Gefahren erkennen zu können

Quelle: Prof. Frank Nullmeier, 2011, SPD-Workshop zur Verbraucherpolitik

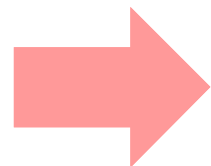
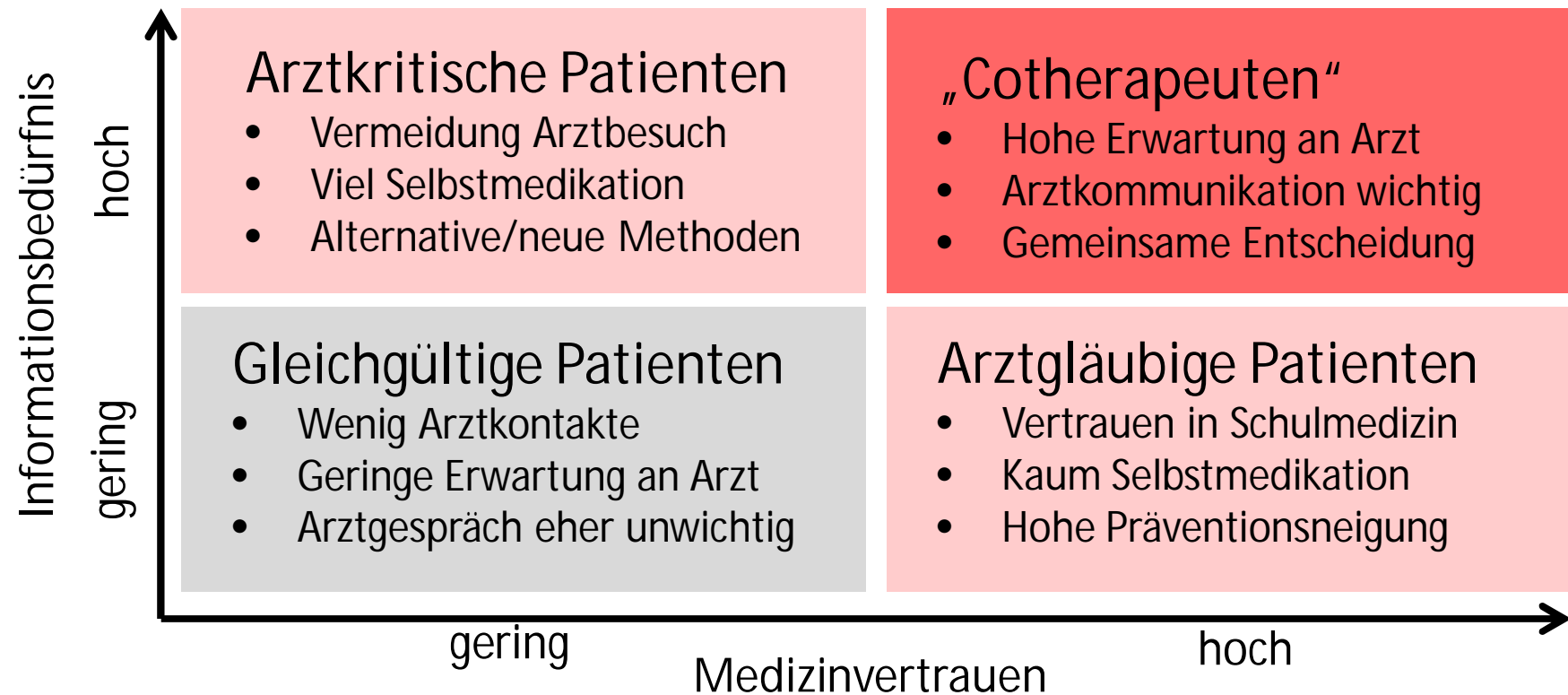


**Differenziertes Bild auch des Patienten erforderlich**

## Kleine Typologie der Patienten

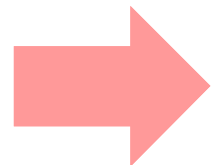
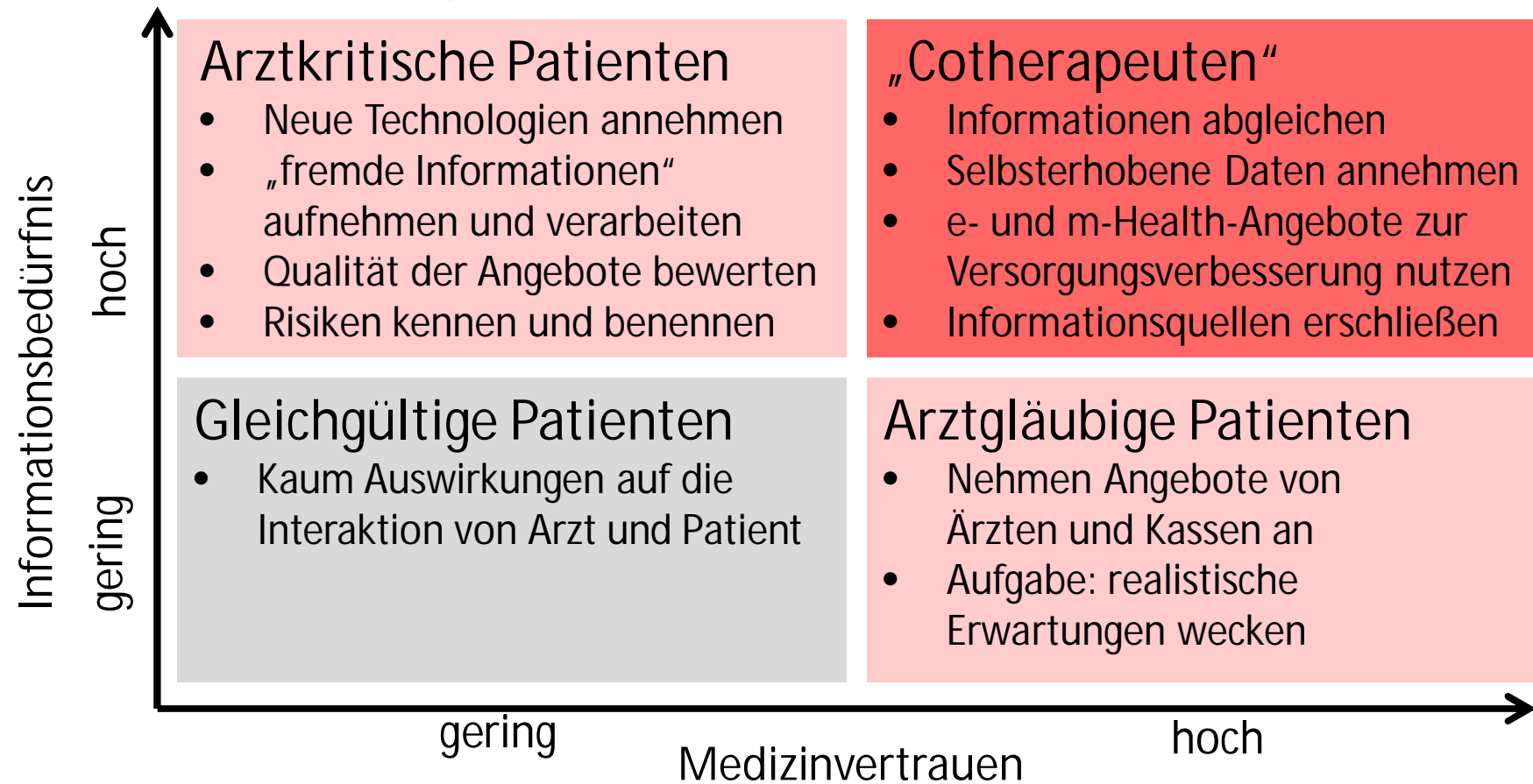
Ergebnisse einer Befragung von ca. 1.500 Personen:

Quelle: Marstedt/Buitkamp/Braun: Eine Patiententypologie, Gesundheitsmonitor 2007, Bertelsmann-Stiftung



Auswirkungen von e-Health auf das Arzt-Patienten-Verhältnis variieren nach Patiententyp

## Herausforderungen „des Internets“ nach Patiententyp

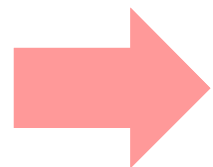
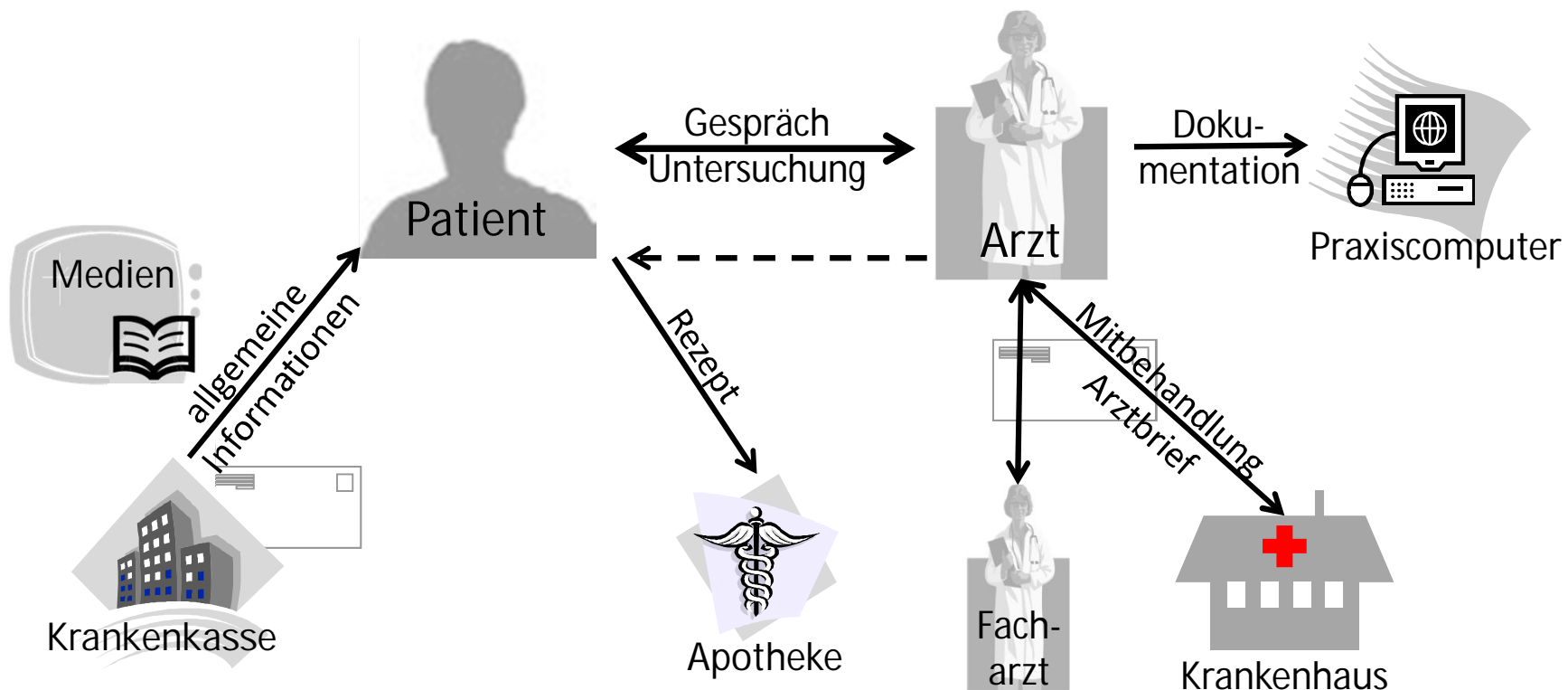


Auswirkungen von e-Health auf das Arzt-Patienten-Verhältnis variieren nach Patiententyp

# Inhaltsübersicht

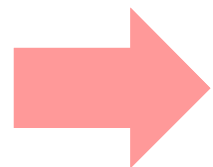
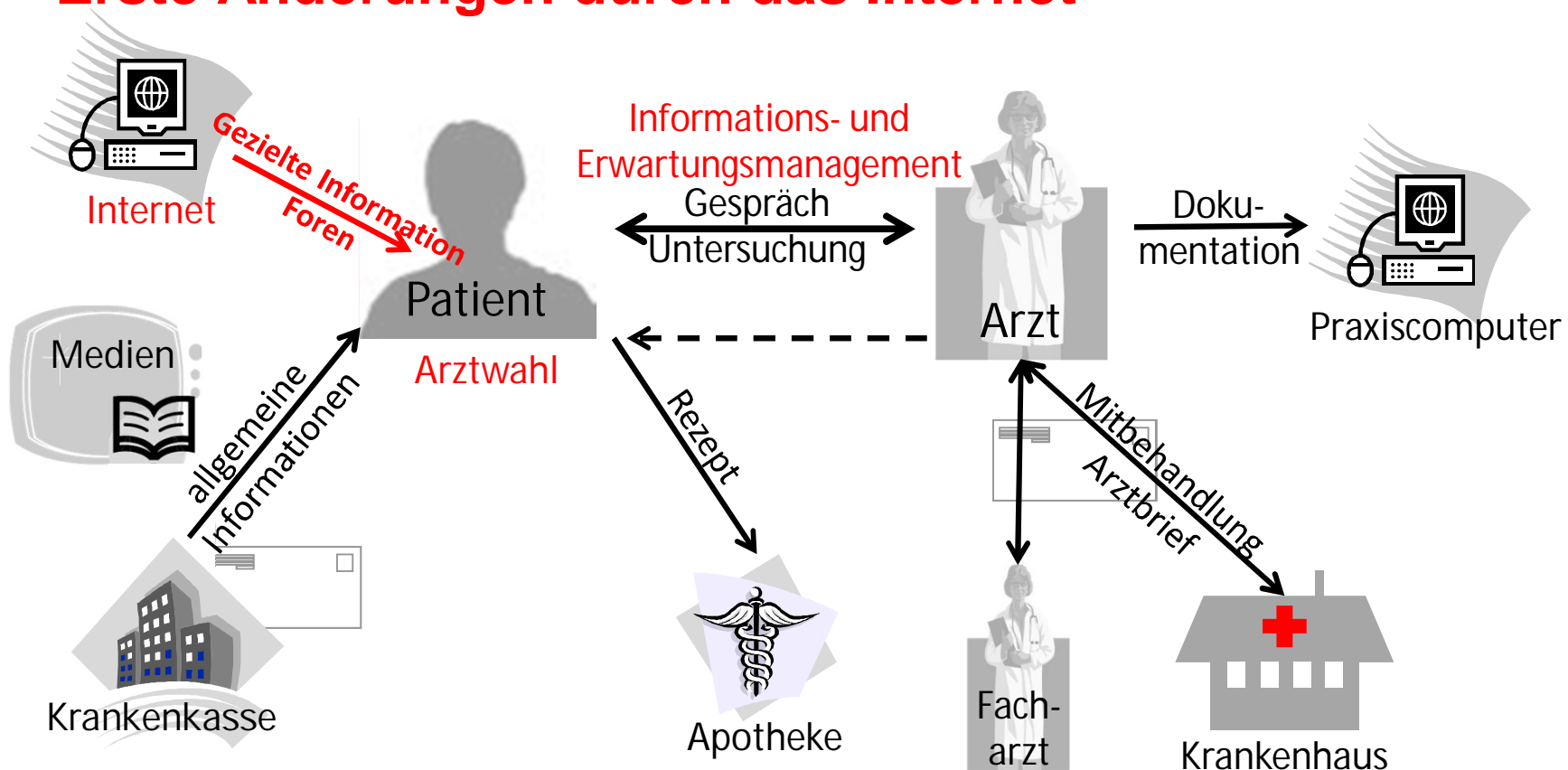
- „Kleine Patientenkunde“
- e-Health in der Arzt-Patienten-Beziehung
- Ergebnis: Veränderte Erwartungen an den Arzt

## Die „gute alte Zeit“ der Arzt-Patienten-Beziehung



- Wenig externe Informationen
- Arzt als „Herr des Wissens und der Kommunikation“

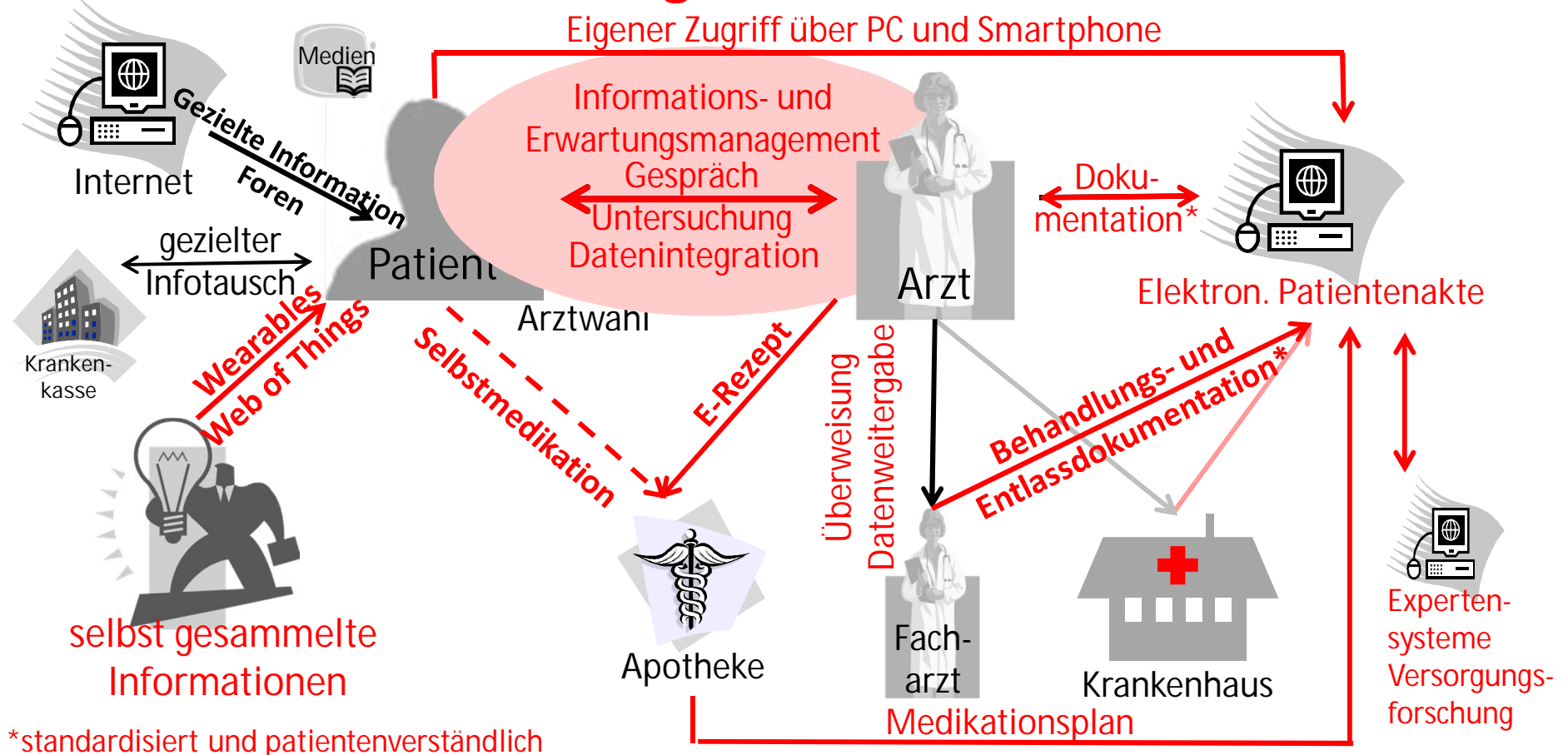
## Erste Änderungen durch das Internet



Stärkere Differenzierung der Patienten: Arzt sollte individuellen Informationsstand und Erwartungen berücksichtigen.



## Arzt-Patienten-Beziehung und das Web 2.0



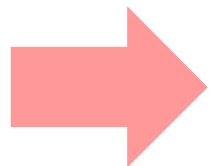
➔ Dreh- und Angelpunkt bleibt das Arzt-Patienten-Gespräch

# Inhaltsübersicht

- „Kleine Patientenkunde“
- e-Health in der Arzt-Patienten-Beziehung
- Ergebnis: Veränderte Erwartungen an den Arzt

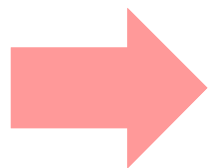
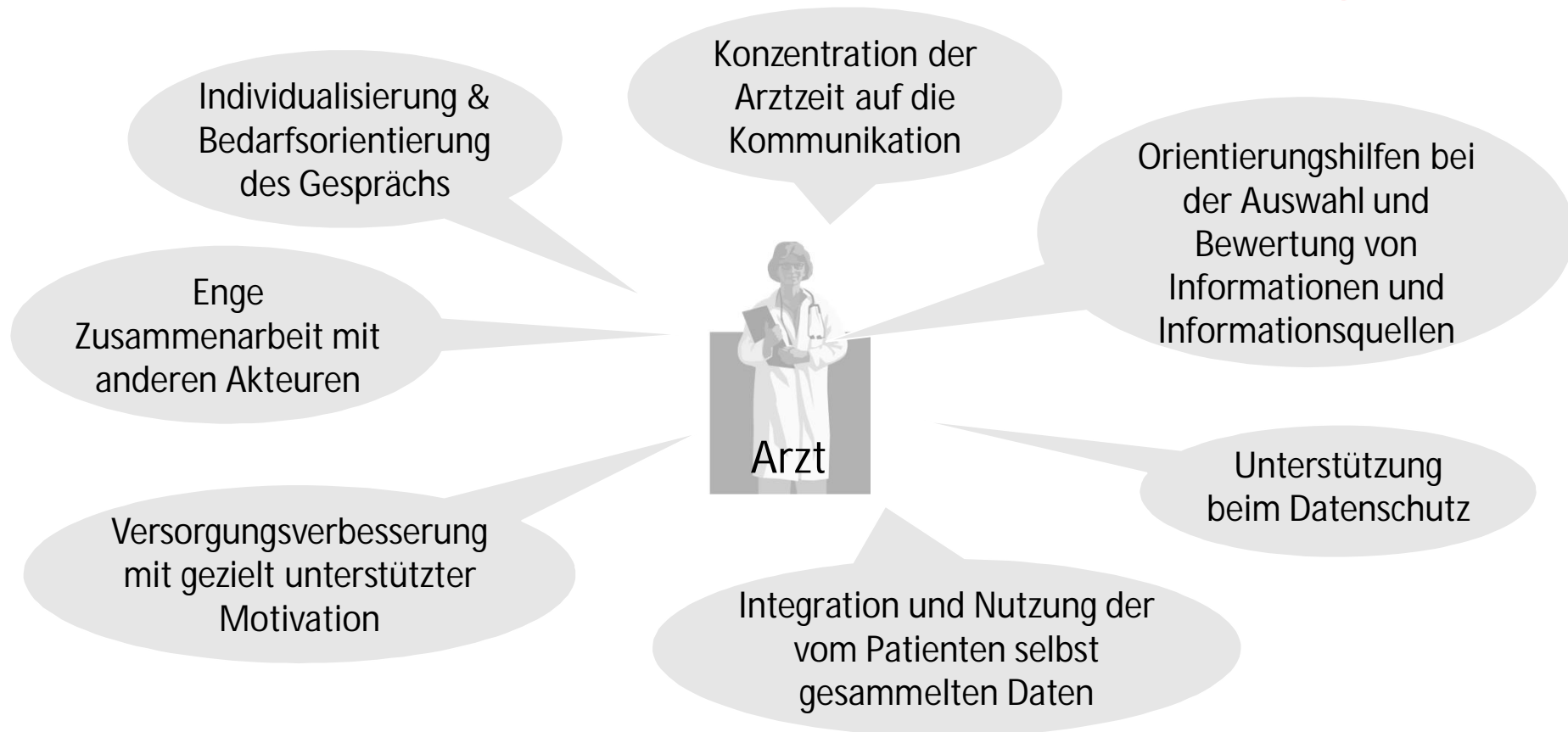
## Veränderungsimpulse durch das Web 2.0

- E- und m-Health durchdringen sukzessive den gesamten Behandlungsprozess. Selbst generierte Daten der Patienten müssen integriert werden.
- Routinetätigkeiten können durch Standardisierung neue Freiräume schaffen für mehr Zeit für den Patienten und seine Anliegen.
- Kooperation mit anderen Akteuren im Gesundheitswesen (Fachärzte, Krankenhäuser, Apotheken, Therapeuten, Hilfsmittelanbietern) wird einfacher, schneller und datenschutzrechtlich anspruchsvoller.
- (Einige) Patienten können und wollen immer mehr Einblick in ihre Patientenakten. Sie bekommen die Instrumente, um Herr ihrer Daten zu sein.
- (Einige) Patienten wollen und können auf Augenhöhe mit dem Arzt diskutieren und entscheiden.
- Der Arzt sollte zum Lotsen durch das Angebotsdickicht werden.



**Frühzeitige Einstellung auf diese neuen Anforderungen schafft für Ärzte(-schaft) Gestaltungsspielräume!**

## Neue Komponenten der Arzt-Patienten-Beziehung



Voraussetzung dafür ist Vertrauen in die Kompetenz des Arztes – medizinisch, menschlich und digital.

Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!