

PATIENTEN SIND OFFEN FÜR DIGITALE ANGEBOTE

Ob Online-Vereinbarung von Arztterminen, Terminerinnerung per SMS oder WhatsApp-Chat mit der Praxis: Viele Bundesbürger würden digitale Angebote nutzen. Der Service im Gesundheitsbereich könnte so deutlich verbessert werden.

Eine wachsende Anzahl von Patienten will nicht mehr nur per Telefon mit Arztpraxen in Kontakt treten, sondern wünscht sich eine einfachere und zeitgemäße Kommunikation über das Internet. 38 Prozent können sich vorstellen, ihre Termine online zu vereinbaren, 26 Prozent tun dies bereits. 41 Prozent würden per WhatsApp oder Chat mit dem Arzt oder dessen Praxisteam kommunizieren und immerhin jeder Zehnte hat ein solches Angebot in der Realität schon einmal genutzt. Das hat eine repräsentative Umfrage des Digitalverbandes Bitkom unter 1 005 Bundesbürgern ab 16 Jahren ergeben. Wie daraus weiter hervorgeht, möchten sich 39 Prozent per SMS oder E-Mail an fällige Vorsorgeuntersuchungen erinnern lassen, 27 Prozent der Befragten haben von einem solchen Service schon einmal profitiert.

Das zeigt: Es gibt quer durch alle Altersgruppen eine große Aufgeschlossenheit gegenüber digitalen Angeboten im Gesundheitsbereich. Gerade kranken oder körperlich beeinträchtigten Menschen sollte man den Kontakt mit dem Arzt so einfach wie möglich machen. Das beginnt bei der Online-Terminvereinbarung und hört bei der Kommunikation via Chats und Messenger nicht auf. Der Service im Gesundheitswesen kann durch solche Angebote schnell und wirksam verbessert werden. Die digitalen Angebote für Patienten sollten weiter ausgebaut werden.

Denn auch in anderen Bereichen besteht eine große Offenheit gegenüber digitalen Technologien. So können sich 6 von 10 Befragten (58 Prozent) vorstellen, dass während einer

Operation Spezialisten aus der Ferne per Video in den OP-Saal geschaltet werden, um dem ausführenden Arzt Hinweise und Hilfestellungen zu geben. Fast jeder Zweite (49 Prozent) würde via Telemedizin Ärzte aus dem Ausland konsultieren, etwa um eine zweite Meinung einzuholen. Jeder Vierte (26 Prozent) möchte außerdem seine Untersuchungsergebnisse wie MRT-Befunde in digitaler Form, etwa auf CD bekommen. Mehr als jeder Zweite (55 Prozent) hat von diesem Service schon einmal Gebrauch gemacht.

Digitale Technologien bieten in der Gesundheitsbranche enorme Vorteile. Jetzt kommt es darauf an, dass Ärzte, Kliniken und Krankenkassen die technischen Möglichkeiten für sich selbst konsequent nutzen und allen Patienten zur Verfügung stellen. Leistungsfähige Patientenversorgung wird künftig nur noch mit digitaler Unterstützung funktionieren – insbesondere da, wo Fachärzte fehlen oder

bitkom

Bitkom e.V.
Albrechtstraße 10, 10117 Berlin
Tel.: +49-(0)30-27576-0
Fax: +49-(0)30-27576-400
E-Mail: bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

lange Wege für einen Arztbesuch notwendig sind. Telemedizinische Angebote müssen daher umfassend in die Regelversorgung mit aufgenommen werden.

Ariane Schenk

Bitkom-Referentin Health & Pharma

