



23.04.2018 16:47 CEST

## Umfrage: Wieviel Digitalisierung wollen Patienten?

83 Prozent der Patienten sehen bei der Digitalisierung des deutschen Gesundheitswesens Nachholbedarf. So lautet eines der Ergebnisse der repräsentativen Onlinebefragung, die die Deutsche Apotheker- und Ärztebank (apoBank) gemeinsam mit dem Research-Unternehmen Statista durchgeführt hat. Insgesamt wurden 1000 Personen über 18 Jahren befragt, ob sie digitale Anwendungen als Patienten nutzen und welche Erwartungen sie an die Digitalisierung der Gesundheitsversorgung haben.

Die Umfrage zeigt, dass Patienten beim Thema Digitalisierung im

Gesundheitsmarkt noch viel ungenutztes Potenzial sehen. Für 56 Prozent der Befragten bedeutet die Digitalisierung einen vereinfachten Zugang zur ärztlichen und pharmazeutischen Versorgung. Entsprechend erwarten sie vor allem gut funktionierende Basisanwendungen, die ihnen die Kommunikation erleichtern: Dazu gehört vor allem die Online-Terminvereinbarung (59 Prozent), der Austausch mit Ärzten und Apothekern per E-Mail (32 Prozent), die Telefonsprechstunde (27 Prozent) und die Online-Sprechstunde (26 Prozent).

60 Prozent der Befragten können sich vorstellen, digital mit ihrem Arzt zu kommunizieren. Dabei wird vor allem das Telefongespräch bevorzugt, an zweiter Stelle steht der Videochat, gefolgt von E-Mail und Text-Chat, zum Beispiel per WhatsApp oder Messenger. Dabei ist die Datensicherheit für die Mehrheit der Patienten kein Hindernis: 62 Prozent signalisieren eine hohe bis sehr hohe Bereitschaft, ihre Gesundheitsdaten im Rahmen einer elektronischen Gesundheitsakte an Ärzte und Apotheker weiterzugeben.

„Der Patient fordert die Digitalisierung, die er von anderen Lebensbereichen gewohnt ist, auch in der medizinischen Versorgung ein“, sagt Daniel Zehnich, Leiter des Bereichs Gesundheitsmärkte und Gesundheitspolitik bei der apoBank, bei der Vorstellung der Studienergebnisse auf der Beiratssitzung der apoBank am 21. April in Hamburg. „Den Komfort, mit wenigen Klicks zum gewünschten Ergebnis zu kommen, erwartet der Patient zunehmend auch von den Heilberuflern und fordert neue digitale Angebote, Innovationen und Services – dies trifft insbesondere auf jüngere Patienten zu.“

### **Internet ersetzt nicht den Arztbesuch, hilft aber zunehmend bei der Arztwahl**

Das Internet wird bei Themen rund um die eigene Gesundheit bereits intensiv genutzt: Insgesamt geben 72 Prozent der Patienten an, dass sie online nach Symptomen, Behandlungen und Therapien recherchieren. 52 Prozent suchen nach Gesundheitstipps, 21 Prozent bereiten sich online auf einen Arztbesuch vor. Doch nur für sechs Prozent der Befragten können die Informationen einen Arztbesuch ersetzen.

Jeder Dritte nutzt das Internet auch als Unterstützung bei der Arztwahl. Dabei zeigt sich, dass die jüngere Generation häufiger die Homepage der Praxis oder das Online-Bewertungsportal als Entscheidungshilfe heranzieht. Die Befragung macht aber auch deutlich, dass das Verhältnis zum Arzt von hohem Vertrauen geprägt ist. Entsprechend bleibt für die Mehrheit die Empfehlung

durch Freunde und Familie (73 Prozent) beziehungsweise durch einen anderen Arzt (50 Prozent) eine beliebte Option.

„Wir wissen, dass der Patient von heute ein gesteigertes Gesundheitsbewusstsein aufweist und sein Informationsverhalten einem Wandel unterliegt“, sagt Zehnich. „Unsere Patientenbefragung haben wir durchgeführt, um aufzuzeigen, worauf sich unsere Kunden, also die Heilberufler, einstellen müssen. Sie können den Patientenwünschen begegnen, indem sie zum Beispiel Arbeitsabläufe in der Praxis aus Patientensicht denken und ihr Leistungsspektrum um digitale Angebote erweitern, die den Bedarf der Patienten im Blickfeld haben.“

Auf Basis der Befragungsergebnisse wird die apoBank in Kürze speziell für Arztpraxen ein Ratgeber „Digitalisierung in der Praxis – Tipps und Tricks für Ihren Arbeitsalltag“ veröffentlichen. Weitere Lösungen und Formate sind im Rahmen des apoBank-Kompetenzzentrums apoHealth geplant.

Diese und weitere Ergebnisse der Patientenbefragung finden Sie als Grafik [hier](#).

---

## **Über die apoBank**

Mit 436.260 Kunden und über 111.000 Mitgliedern ist die Deutsche Apotheker- und Ärztebank (apoBank) die größte genossenschaftliche Primärbank und die Nummer eins unter den Finanzdienstleistern im Gesundheitswesen. Kunden sind die Angehörigen der Heilberufe, ihre Standesorganisationen und Berufsverbände, Einrichtungen der Gesundheitsversorgung und Unternehmen im Gesundheitsmarkt. Die apoBank arbeitet nach dem Prinzip "Von Heilberuflern für Heilberufler", d. h. sie ist auf die Betreuung der Akteure des Gesundheitsmarktes spezialisiert und wird zugleich von diesen als Eigentümern getragen. Damit verfügt die apoBank über ein deutschlandweit einzigartiges Geschäftsmodell. [www.apobank.de](http://www.apobank.de)

## Kontaktpersonen



**Anita Widera**

Pressekontakt

Pressereferentin

[anita.widera@apobank.de](mailto:anita.widera@apobank.de)

0211 5998 153