

# WIE DIGITAL WIRD GESUNDHEIT?

Warum Vertrauen über die Zukunft  
von E-Health entscheidet.

Gesundheit ist wichtig und beschäftigt uns Menschen in jedem Alter und in allen Lebenslagen. Sie entscheidet nicht nur über unser Wohlbefinden, unsere Energie und Lebensqualität, sondern ist auch eine Grundvoraussetzung für Leistungsfähigkeit und Erfolg.

Doch wem vertrauen wir unsere Gesundheit an? Wer unterstützt uns am besten, wenn es darum geht, unsere Gesundheit zu erhalten oder wieder gesund zu werden? Welche Rolle spielen dabei digitale Angebote?

**»Lasst uns nie fragen:  
Was ist das Übliche, sondern:  
Was ist das Beste!«**

*Seneca*

*(\* etwa im Jahre 1 n. Chr.; † 65 n. Chr.)*

*Philosoph, Naturforscher und Staatsmann*

Dazu befragte TERRITORY in Kooperation mit TERRITORY Influence im Dezember 2018 insgesamt 1.335 Everyday-Influencer. Zwei Drittel der Befragten waren Frauen und rund 85 Prozent der Befragten waren im Alter zwischen 26 und 55 Jahren.

# GESUNDHEIT, QUO VADIS?

Immer mehr E-Health-Lösungen drängen heute auf den Gesundheitsmarkt und ergänzen das medizinische Angebot, Tendenz steigend. Das ist kaum verwunderlich! Denn die Digitalisierung der Medizin verspricht nicht nur schlankere Prozesse und mehr Transparenz, sondern auch eine bessere Kommunikation zwischen den Protagonisten im Gesundheitssystem und dem Patienten.

Nichtsdestotrotz hat sich die digitale Medizin bislang nur zögerlich durchgesetzt. Während Gesundheits-Apps wie Fitnesstracker aus dem Alltag vieler Menschen nicht mehr wegzudenken sind, stecken Lösungen für Diagnose-Chatbots, elektronische Patientenakten, Online-Sprechstunden oder Telemedizin immer noch in ihren Anfängen.<sup>1</sup>

Selbst einfache digitale Angebote wie die Online-Terminvereinbarung werden von Ärzten und Kliniken nur spärlich eingesetzt. Dabei begreifen sieben von zehn Ärzten digitale Technologien als eine Chance für die Gesundheitsversorgung.

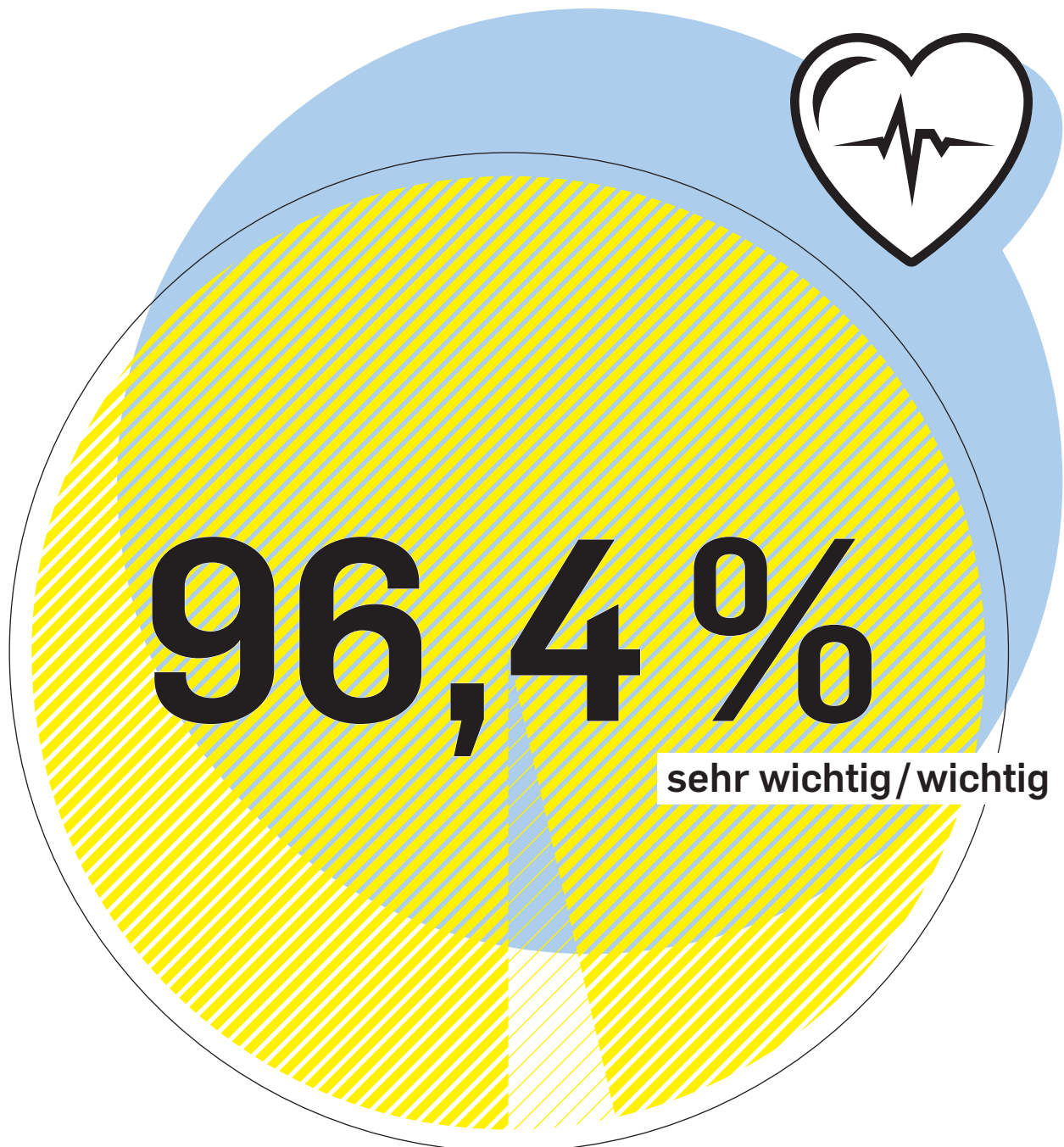
Doch welche Chancen räumen wir E-Health-Angeboten ein? Welchen digitalen Lösungen vertrauen wir? Und welche Technologien werden zukünftig eine Rolle in der Gesundheitsversorgung spielen?



**»Vertrauen stellt sich  
bei Fragen großer Bedeutung  
nur langsam ein.«**

*Ovid (\* 43 v. Chr.; † 17 n. Chr.)*

# WIE WICHTIG IST VERTRAUEN, WENN ES UM DEINE GESUNDHEIT GEHT?



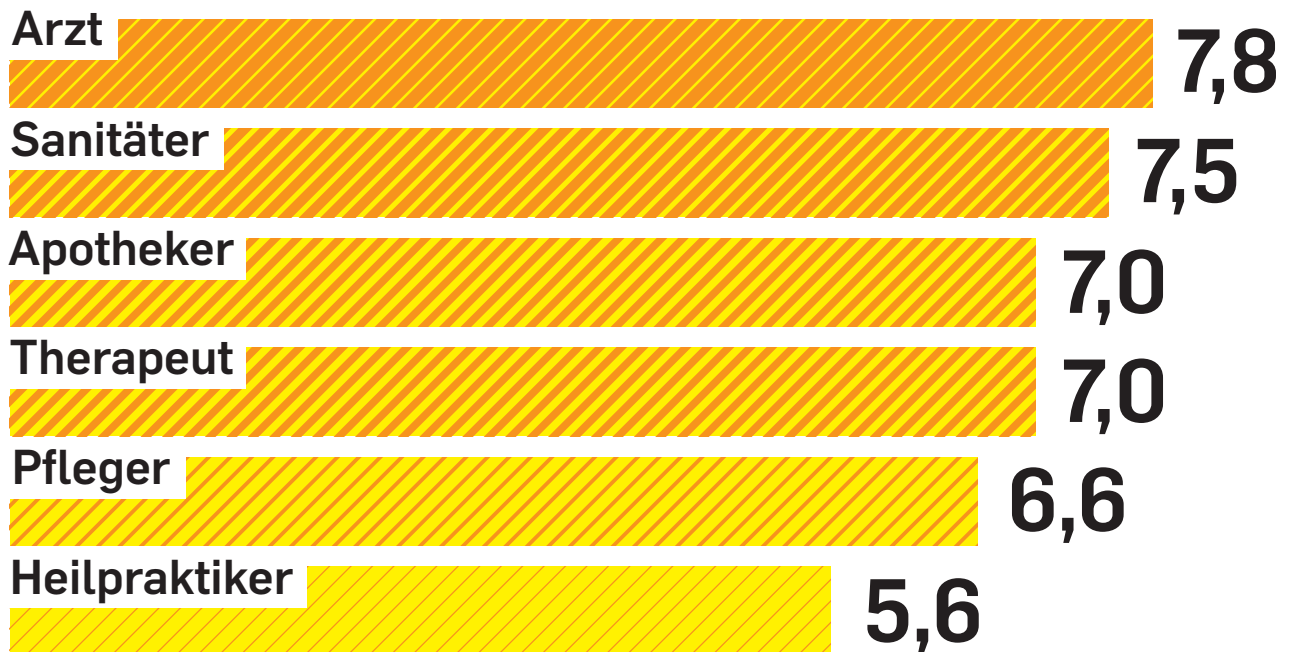
Befragte, die sagen „sehr wichtig“ oder „wichtig“ | N = 1.335 Befragte

- ▶ Vertrauen in andere Menschen oder in die Verlässlichkeit lebensbestimmender Praktiken ist unerlässlich. Denn Vertrauen ist die Basis unseres Zusammenlebens in einer immer komplexer, flexibler und anonymer werdenden Welt.

Das gilt auch und gerade für die Medizin. Ein gutes Vertrauensverhältnis zu Arzt oder Therapeut kann einen Großteil des Erfolgs von Therapien ausmachen. Wer positiv gestimmt zu seiner Ärztin oder seinem Arzt geht und glaubt, dass ihm geholfen wird, fühlt sich meistens bereits besser.

Schon Hippocrates betonte, wie wichtig es ist, dass Patientinnen und Patienten eine positive Grundhaltung haben und sie sich beim Arzt gut aufgehoben fühlen. Heute wissen wir anhand zahlreicher Studien, welchen Einfluss psychosoziale Umstände auf eine Therapie haben können. Psychologen und Verhaltensimmunbiologen schreiben der Heilkraft von Vertrauen eine große klinische Bedeutung zu. Selbst medizinische Leitlinien berücksichtigen diesen Aspekt. Aber auch der Patient selbst hält Vertrauen für sehr wichtig.<sup>2</sup>

# WEM VERTRAUEN WIR IN GESUNDHEITSFragen?



Auf einer Skala von 1 („gar nicht“) bis 10 („sehr“) | N = 1.335 Befragte

Nicht immer fühlt sich ein Patient von seinem Arzt ernst genommen oder ausreichend informiert, Medikamente werden nicht eingenommen oder es fehlt am Glauben in die Behandlung. Wem vertrauen wir am meisten, wenn es um unsere Gesundheit geht?

Das liegt unter anderem an den persönlichen Erfahrungen, die jeder Einzelne von uns mit Ärzten, Pflegern oder auch Therapeuten und Apothekern gemacht hat. Aber auch Korruptionsvorwürfe, Arzneimittelskandale, Einsparungen an den Kliniken, Überstunden und Überforderung beim medizinischen Personal tragen dazu bei, das Vertrauen in die Medizin zu schwächen. Ärzte sind aber immer noch die engsten Vertrauten, wenn es um die eigene Gesundheit geht.

Neun von zehn Befragten handeln aber auch frei nach dem Motto „Vertrauen ist gut, Kontrolle besser“ und informieren sich zusätzlich selbst.

# DAS INTERNET: MÄCHTIGER, ALS ÄRZTEN LIEB IST?

Verlässliche Gesundheitsinformationen im Internet zu finden, ist nicht einfach. Verbraucherzentralen weisen immer wieder darauf hin, dass nicht alle medizinischen Informationen, die das World Wide Web bereithält, qualifiziert und zuverlässig sind. Manche Website-Betreiber geben Heilversprechen ab, andere veröffentlichen veraltete Informationen oder vermischen diese mit Werbung. Zudem gibt es eine Vielzahl an Online-Foren zu verschiedenen medizinischen Themen. Sie bieten Raum für den Austausch, aber keine zuverlässigen Informationen. So ist es für uns nicht immer leicht, qualitativ hochwertige Informationen zu erkennen.

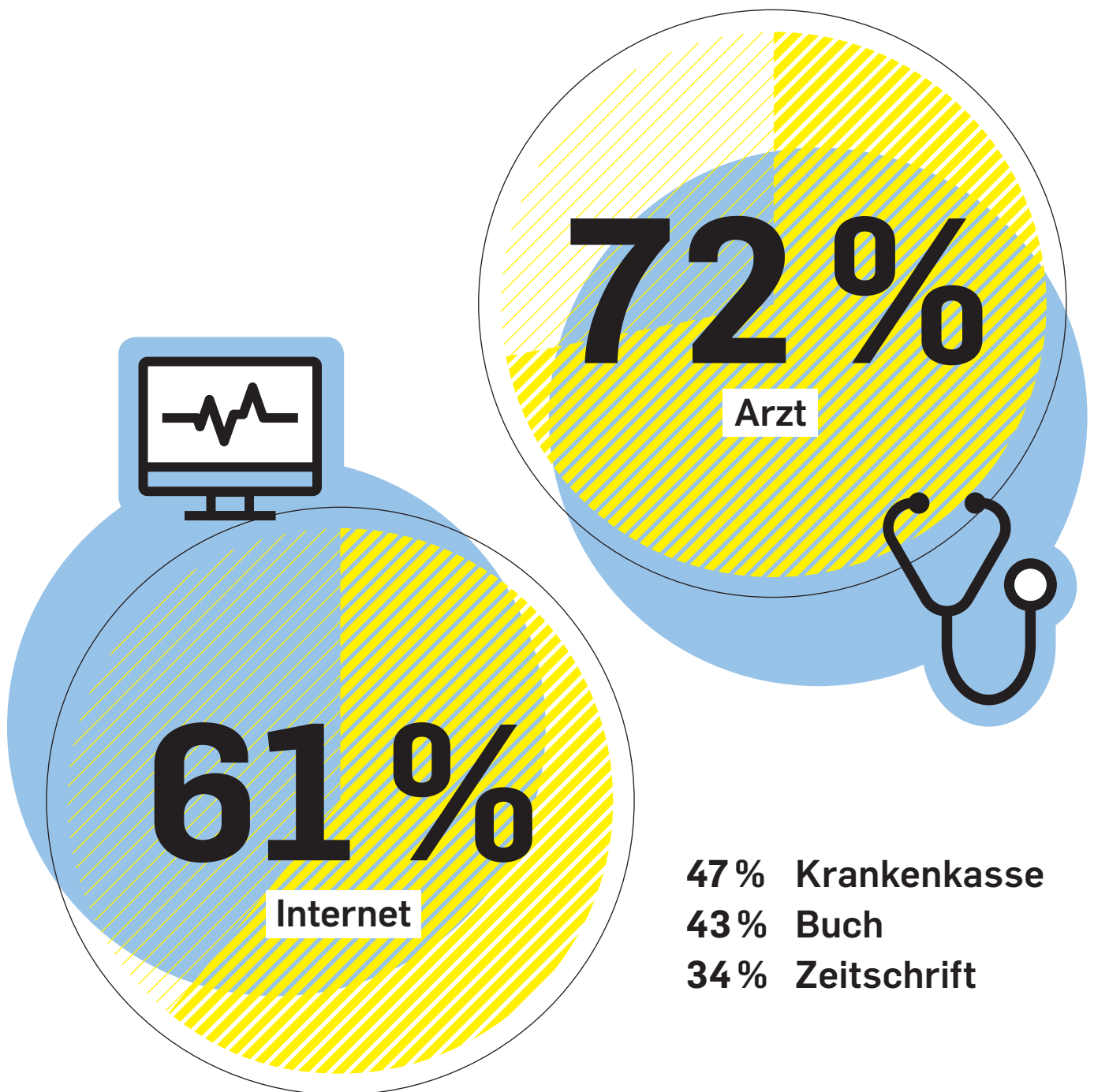
Nichtsdestotrotz genießen Gesundheitsinformationen aus dem Internet eine hohe Glaubwürdigkeit.

Dabei suchen Patienten im Internet nicht nur valide Informationen, sondern auch Halt und Hilfe. Wenn Patienten sich von ihrem Arzt nicht genügend informiert oder emotional im Stich gelassen fühlen, kann das Internet dies teilweise kompensieren, so eine Anfang 2018 veröffentlichte Studie der Bertelsmann Stiftung.<sup>3</sup> Umso wichtiger ist es, dass Anbieter von Gesundheitsinformationen diese stets auf Richtigkeit, Qualität und Aktualität überprüfen und auch die emotionalen Bedürfnisse des Patienten berücksichtigen. Wer medizinische Informationen im Internet verbreitet, trägt eine große Verantwortung.

Doch woran liegt es, dass Gesundheitsinformationen aus dem Internet eine so hohe Glaubwürdigkeit besitzen? Darüber gibt die Befragung keine Auskunft. Informationen aus dem Internet sind vor allem schnell verfügbar und meistens umsonst. Das ist ihr großes Plus. Davon profitieren auch digitale Angebote wie Gesundheits-Apps oder Fitnesstracker. Einmal angeschafft und installiert, sind sie für Nutzer permanent verfügbar, und dies teilweise kostenlos oder für nur kleines Geld.



# WELCHE INFORMATIONSENQUELLEN HÄLST DU FÜR VERTRAUENSWÜRDIG?



N = 1.200 Befragte

# AUCH IN ZUKUNFT WICHTIGES STANDBEIN UNSERER GESUNDHEIT: DER ARZT.



# WIE GROSS IST UNSER VERTRAUEN IN MEDIZINISCHE APPS?

Fast jeder Zweite überwacht seine Gesundheit und Fitness mit Trackern oder medizinischen Apps auf dem Smartphone. Diese messen nicht nur zurückgelegte Schritte, Schlafphasen oder verbrauchte Kalorien, sondern können auch Vitaldaten überwachen. ▶



**3 von 4**

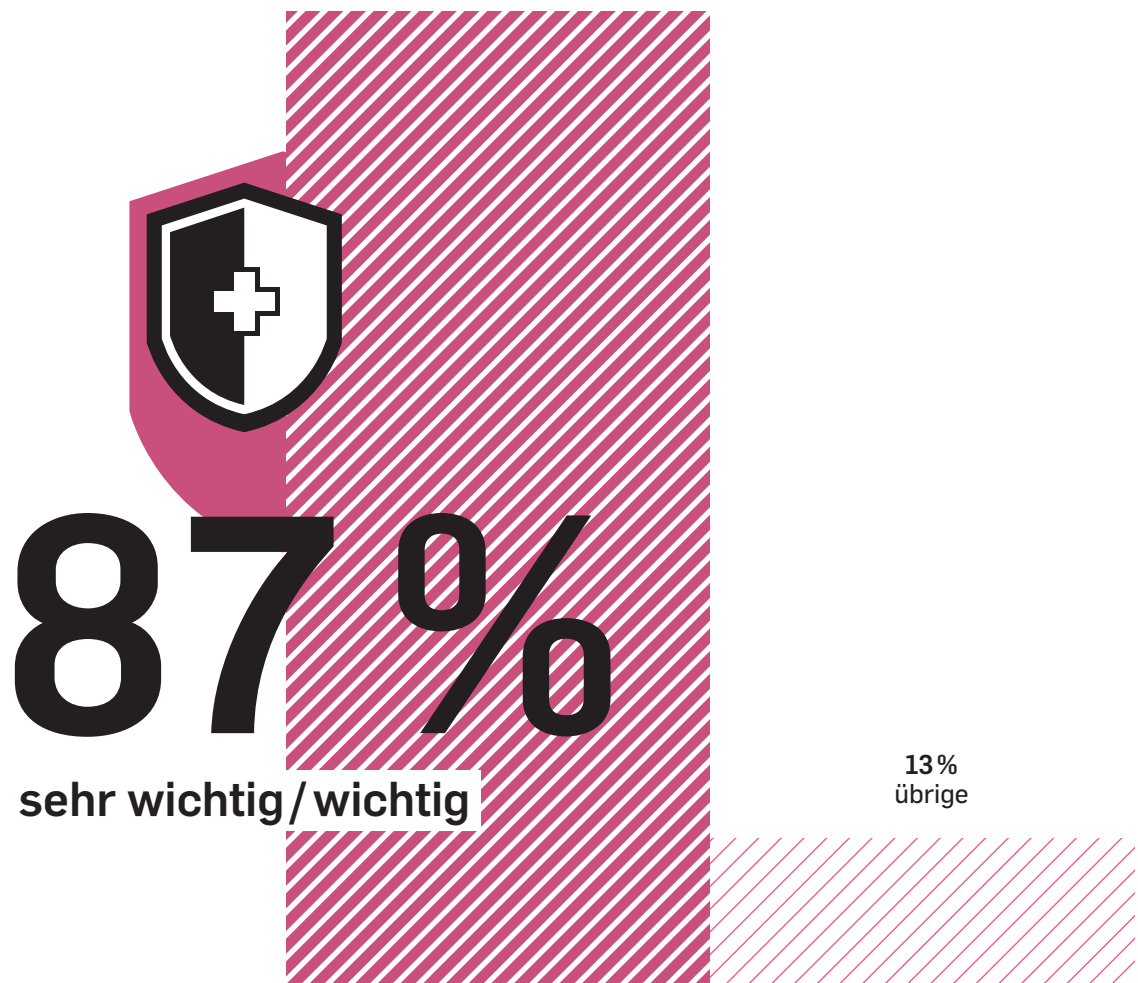
**Personen vertrauen den gemessenen Werten**

- ▶ Es gibt viele unterschiedliche Arten von Gesundheitsanwendungen. Einige können dabei helfen, einen gesünderen Lebensstil zu führen. Sie messen körperliche Aktivität oder erinnern an die Einnahme von Medikamenten. Andere Apps bieten die Möglichkeit, Arzttermine zu vereinbaren, Krankheitsverläufe an den Arzt zu übermitteln oder Messwerte wie zum Beispiel den Blutzucker zu bestimmen.

Gesundheits-Tracking ist nicht nur sehr beliebt, sondern genießt auch ein großes Vertrauen. Knapp 75 Prozent aller Befragten verlassen sich auf die gemessenen Werte. Sie notieren und vergleichen sie, nehmen die Daten mit zu ihrem Arzt und versuchen, die Werte gegebenenfalls zu verbessern, so die Ergebnisse der Befragung.

Für die meisten Nutzer sind Gesundheitsanwendungen eine echte Chance, ihren Gesundheitszustand zu verbessern. Sie sehen es als Gewinn, bei der Therapie unterstützt und durch Informationen besser aufgeklärt zu werden. Doch sie kennen auch die Risiken. Daher besteht das Vertrauen in die digitalen Angebote nicht uneingeschränkt. Insbesondere der Schutz ihrer persönlichen Daten ist vielen sehr wichtig.

# WIE WICHTIG IST DIR DER SCHUTZ DEINER GESUNDHEITSDATEN?



Befragte, die sagen „sehr wichtig“ und „wichtig“ | N = 1.335 Befragte

Unternehmen, die im Gesundheitswesen tätig sind, müssen auf den Datenschutz ein besonderes Augenmerk legen. Informationen über den gesundheitlichen Zustand einer Person gehören zu den spezifischen Arten personenbezogener Daten. Als solche unterliegen sie in besonderem Maße dem Datenschutz. Daher ist der korrekte und sichere Umgang mit derart sensiblen Informationen unerlässlich. Das fordern auch die Nutzer von E-Health-Lösungen. Und das gilt für alle digitalen Gesundheitsangebote wie auch die Online-Sprechstunde und das E-Rezept. ►

- ▶ Der Schutz und die Sicherheit der persönlichen Daten spielen nicht nur bei der Verwendung von Gesundheits-Apps eine zentrale Rolle, sondern sind eine Grundvoraussetzung für alle E-Health-Angebote. In Deutschland regeln dies unter anderem das Bundesdatenschutzgesetz, die Datenschutzgesetze der Länder, das Telemediengesetz (TMG) sowie die neue Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO).

Noch nie sind so viele persönliche Gesundheitsdaten aufgezeichnet und gespeichert worden wie heute. Nutzer von digitalen Gesundheitsangeboten wollen daher wissen: Wo werden die erhobenen Daten gespeichert, wie gut werden meine persönlichen Informationen vor einem Zugriff Dritter gesichert, und werden die Daten weitergegeben?

Vertrauen ist gut, Sicherheit ist besser.

# WIE GEFRAGT SIND E-HEALTH-LÖSUNGEN?

Kannst du dir vorstellen, ...

... dich via Bildschirm  
fernbehandeln zu lassen?

ja **48%**



... dein Arzneimittelrezept  
elektronisch zu erhalten?

ja **89%**



N = 1.335 Befragte

Sowohl die Online-Sprechstunde als auch das E-Rezept ersparen dem Patienten den Gang in die Arztpraxis. Das sehen viele als großen Vorteil, vor allem wenn sie weite Wege zurückzulegen haben, aus gesundheitlichen Gründen nicht mobil sind oder es sich um eine Kontrolluntersuchung oder ein Folgerezept handelt. ►

- ▶ Mit einem klaren Votum für den Ausbau der Telemedizin stellen deutsche Gesundheitspolitiker und die Vertreter der Berufsverbände derzeit die notwendigen Weichen für weitere digitale Angebote wie die Online-Sprechstunde oder das elektronische Rezept.

Erst im Mai 2018 hatten die Delegierten des Deutschen Ärztetages das Verbot der ausschließlichen Fernbehandlung gelockert. Ärzte können somit künftig ihre Patienten ohne vorherigen persönlichen Erstkontakt ausschließlich telefonisch oder per Internet behandeln.

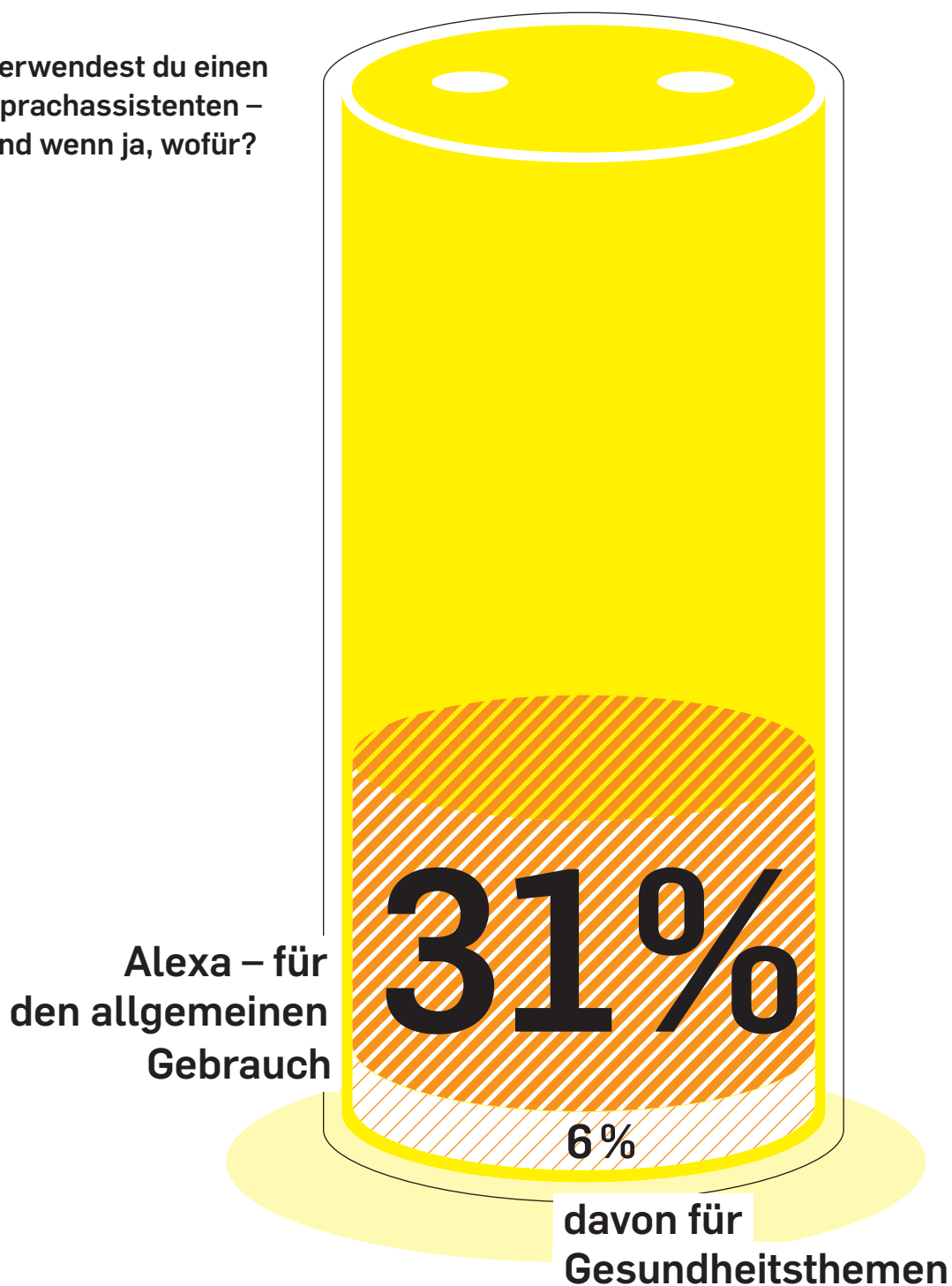
Erste Erfahrungen mit der Online-Sprechstunde sammelt seit dem Sommer 2018 die Kassenärztliche Vereinigung (KV) Baden-Württemberg. In dem Projekt DocDirect können sich Kranke entweder über eine spezielle App oder bei einem Patiententelefon melden. Ein Arzt nimmt dann Kontakt zu dem Betroffenen auf und berät ihn via Videochat oder Telefon. Falls noch am selben Tag ein persönlicher Besuch bei einem Arzt in der Sprechstunde notwendig ist, wird ein Termin vermittelt. Rezepte dürfen die Mediziner online bislang nicht ausstellen.

Doch auch das soll sich ändern. Künftig sollen Ärzte Arzneimittel elektronisch verordnen können. Grundlage hierfür ist eine Gesetzesänderung, die spätestens im Jahr 2020 greifen soll. Für eine ärztliche Verordnung von Medikamenten können Ärzte dann über definierte Schnittstellen verschlüsselte Rezepte auf einem Rezeptspeicher ablegen. Patienten entscheiden frei, in welcher Apotheke sie das Rezept einlösen wollen.



# WIE RELEVANT SIND NEUE KANÄLE FÜR GESUNDHEITSTHEMEN?

Verwendest du einen Sprachassistenten – und wenn ja, wofür?



N = 1.335 Befragte

- ▶ Intelligente persönliche Assistenten, auch Sprachassistenten oder mobile Assistenten genannt, erobern derzeit in einem rasanten Tempo deutsche Haushalte. Denn sie versprechen, das Leben leichter zu machen.

Ihr Vorteil: Die Sprachsteuerung eignet sich für den Einsatz in allen Lebenslagen. Sie ist schneller und einfacher und erspart lästiges Tippen. Aber auch für Menschen, die motorisch oder visuell eingeschränkt sind, sind Sprachassistenten ein willkommenes Medium. Marktforscher sprechen bereits von einem Siegeszug der Sprachsteuerung. Laut Nielsen werden 2020 circa 50 Prozent der Internetsuchen über Voice oder Image Search stattfinden.

Fast ein Drittel der Befragten nutzen bereits Sprachassistenten in ihrem Alltag. Doch nur sechs Prozent der Nutzer verwenden Sprachassistenten in der Gesundheitsversorgung.

Dies liegt insbesondere an den noch fehlenden Angeboten. Die Entwicklung von sprachgesteuerten Gesundheits-Skills ist vielversprechend, doch steckt sie derzeit noch in den Kinderschuhen.

# HIER SPRICHT DIE ZUKUNFT: NOCH VERHALTEN, ABER HÖRBAR.



# SO DIGITAL WIRD UNSERE GESUNDHEIT.

Digitale medizinische Lösungen verfügen über ein enormes Potenzial. Je nach Anwendung helfen sie, Prozesse zu beschleunigen und damit Zeit und Geld zu sparen. Sie ermöglichen es, medizinische Daten für Forschung und Wissenschaft zu sammeln, zusammenzuführen und wieder bereitzustellen. Noch nie in der Geschichte der Medizin lagen für Diagnose und Therapie Gesundheitsinformationen so umfassend vor. Und nicht zuletzt kann E-Health uns Menschen helfen, gesünder zu leben, und uns in der Gesundheitsversorgung mehr Komfort bieten, kurz: einen echten Mehrwert.

**»Digitale Anwendungen  
werden den Arzt nicht ersetzen,  
aber sinnvoll unterstützen.«**

*Dr. Klaus Reinhardt,  
Bundesvorsitzender des Hartmannbundes<sup>1</sup>*

Doch trotz des enormen Innovationspotenzials steht fest: Digitale medizinische Angebote können immer nur eine Ergänzung unserer medizinischen Versorgung sein. Nach wie vor steht die persönliche Betreuung durch Ärzte, Therapeuten, Pflegepersonal und Apotheker im Mittelpunkt der Gesundheitsversorgung. Und daran wird sich auch nichts ändern.

- ▶ Doch dieses Potenzial sollten wir nutzen. Die Zeit ist reif. Die Digitalisierung muss endlich beim Patienten ankommen, sodass alle von ihrem Mehrwert profitieren können.

Denn grundsätzlich vertrauen wir Menschen digitalen Technologien in der Medizin. Neue E-Health-Lösungen haben daher gute Chancen, akzeptiert zu werden, vorausgesetzt sie sind zuverlässig, bieten einen wirklichen Mehrwert und die persönlichen Gesundheitsdaten sind gut geschützt. Labor- oder Fitnesswerte, Diagnosen – all das darf nicht in falsche Hände geraten. Da möchten wir alle sicher sein.

Daher gilt es, die höchsten Anforderungen an Datensicherheit und Qualität zu stellen, denn andernfalls ist der Vertrauensvorsprung schnell verspielt. Dabei dürfen wir nicht vergessen: Vertrauen in digitale Technik ist wandelbar und wird immer wieder aufs Neue ausgehandelt.

Mehr Informationen auf:  
[www.territory.de](http://www.territory.de)

<sup>1</sup> Bitkom Research (Hrsg.), Ärztstudie Bitkom und Hartmannbund: Digital Health. Berlin 8. Juni 2017. <sup>2</sup> Nationale VersorgungsLeitlinie: Chronische Herzinsuffizienz, 2. Auflage 2017, Version 3, AWMF-Register-Nr.: nvl-006. <sup>3</sup> Dr. Gerd Marstedt, Das Internet: Auch Ihr Ratgeber für Gesundheitsfragen? Bertelsmann Stiftung (Hrsg.), Gütersloh Januar 2018. <https://www.bertelsmann-stiftung.de/doi/10.11586/2017052>