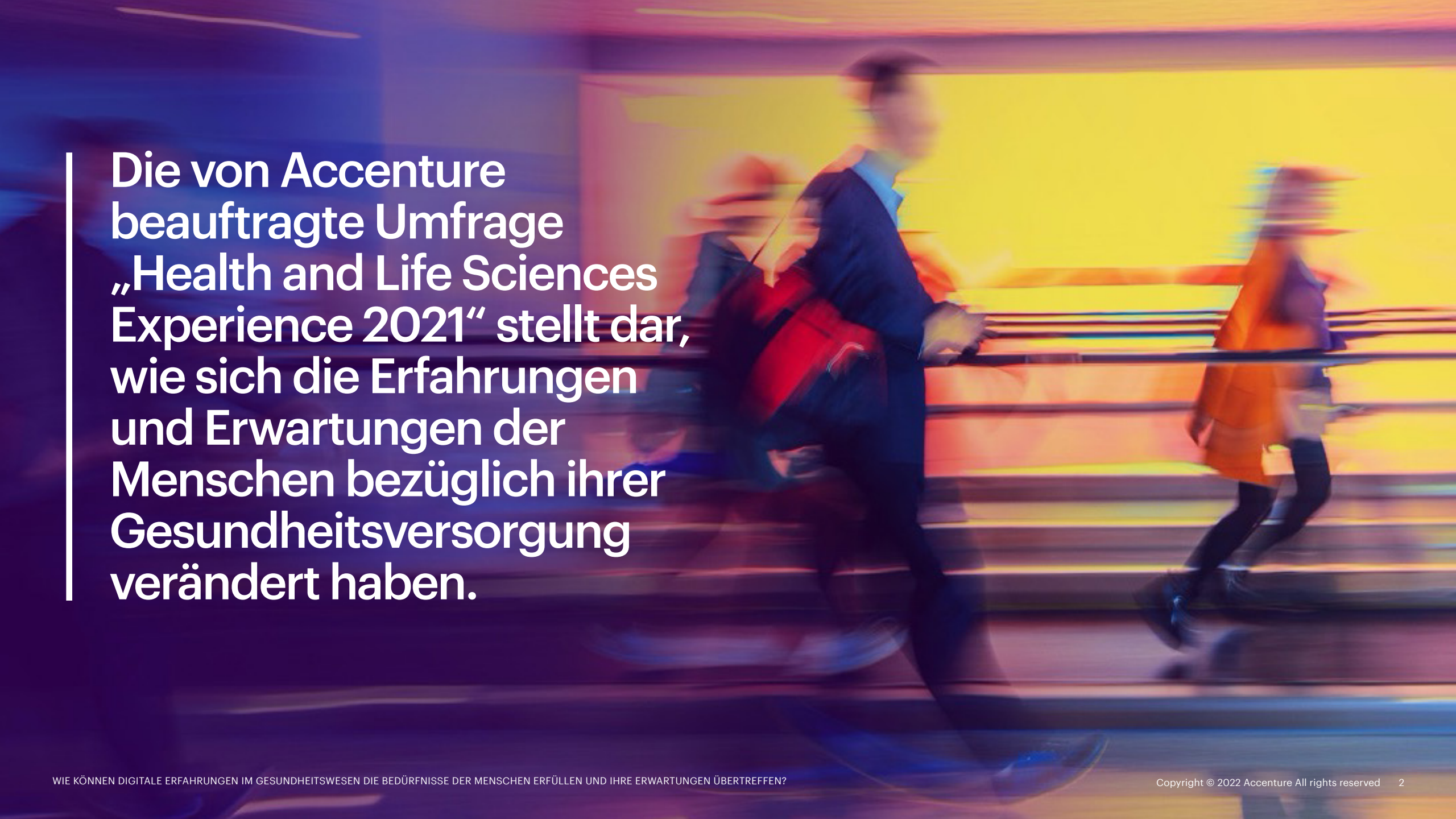


Wie können digitale Erfahrungen im Gesundheitswesen die Bedürfnisse der Menschen erfüllen und ihre Erwartungen übertreffen?

Accenture-Umfrage „Health and Life Sciences
Experience 2021“ Ergebnisse für **Deutschland** 🇩🇪



Die von Accenture beauftragte Umfrage „Health and Life Sciences Experience 2021“ stellt dar, wie sich die Erfahrungen und Erwartungen der Menschen bezüglich ihrer Gesundheitsversorgung verändert haben.

Die COVID-19-Pandemie hat weltweit vieles verändert. Auch im Gesundheitswesen. Dennoch sind die Deutschen nach wie vor grundsätzlich zufrieden mit den Erfahrungen, die sie mit Gesundheitsdienstleistungen machen. Die Bürger:innen navigieren weiterhin mit sicheren Schritten durch das System und wenden sich in Gesundheitsfragen an die medizinischen Leistungserbringer ihres Vertrauens wie die Praxen ihrer Ärzt:innen, Pflegekräfte, Apotheken oder Krankenhäuser.

Das zeigt die vorliegende Studie, für die bewusst die Patient:innen nach ihren persönlichen Erfahrungen mit dem Gesundheitswesen befragt wurden. Ein besonderer Schwerpunkt lag auf digitaler Technik und Technologien sowie deren Akzeptanz, Nutzung und den Erwartungen seitens der Patient:innen.

Die Befragung hat neben diesen Einblicken aber auch gezeigt: Es gab nicht nur gute Erfahrungen mit dem Gesundheitssystem. Eine Mehrzahl der Befragten berichtet von negativen Erfahrungen mit medizinischen Leistungserbringern, in der Apotheke oder im Krankenhaus. Als häufigster Grund wurde Ineffizienz (etwa durch lange Wartezeiten) bemängelt.

Eine weitere Erkenntnis der Befragung: Nur wenige Patient:innen haben während der Pandemie für ihr Gesundheitsmanagement – beispielsweise zur Überwachung und zum Verständnis ihres Gesundheitszustands – auf digitale Technik und Technologien oder digitale medizinische Versorgung vertraut. Und das, obwohl diese Technologien das Potenzial haben, die Effizienz der medizinischen Versorgung zu steigern und den Nutzer:innen zusätzlichen Komfort zu bieten.

Die Ergebnisse der Befragung lassen den Schluss zu, dass mangelndes Vertrauen – zum Beispiel in Technologieunternehmen – und Unsicherheit bezüglich Datenschutz Gründe dafür sind.

Zusätzlich wird die geringe Akzeptanz durch fehlendes Bewusstsein über die Möglichkeiten und Angebote digitaler Technik und Technologien verstärkt, trotz staatlicher Bemühungen, die Digitalisierung der Gesundheitsversorgung durch das Digitale-Versorgung-Gesetz zu steigern und zu verbessern.

Letztlich wird durch die Befragung aber auch deutlich, dass viele deutsche Patienten und Patientinnen tendenziell bereit sind, digitale Technik und Technologien und digitale medizinische Versorgung in ihre routinemäßige Gesundheitsversorgung einzubeziehen, und zwar insbesondere dann, wenn dies von ihrem medizinischen Leistungserbringer empfohlen wird und/oder sie überzeugt davon sind, dass ihre Daten sicher sind.

Die Studie zeigt, was die nächsten wichtigen Schritte beim Aufbau eines effizienteren, digital unterstützten Gesundheitssystems sind:

- die gesundheitlichen Bedürfnisse zu verstehen,
- Erwartungen von Menschen zu erfüllen und
- ihr Vertrauen in die Akteure des Gesundheitswesens, Kostenträger, politische Entscheidungsträger und andere Unternehmen zu stärken.



Das Wichtigste aus 4 Themengebieten

Unsere Patienten-Umfrage besteht aus vier Themengebieten, die die wichtigsten Ergebnisse aufzeigen und die Erfahrungen veranschaulichen, die Menschen derzeit in der Gesundheitsversorgung machen.



NUTZUNG VON TECHNOLOGIE

Die befragten Deutschen ziehen weniger häufig als andere Befragte* digitale Gesundheitsanwendungen für ihre Gesundheitsversorgung heran, wahrscheinlich aufgrund begrenzter Verfügbarkeit und mangelnder Kenntnis. Aber viele sind bereit, digitale Lösungen auszuprobieren, wenn ihnen der richtige Anreiz geboten wird.

Tragbare Technik (z. B. Apple Watch, Fitbit) und mobile Anwendungen waren im vergangenen Jahr die am häufigsten genutzten Mittel für das persönliche Gesundheitsmanagement. Fragt man die Studienteilnehmer:innen aber, ob sie von digitalen Gesundheitsanwendungen während der Pandemie Gebrauch gemacht haben, um ihren Gesundheitszustand zu kontrollieren, verneinen die meisten, und zwar besonders häufig die der Geburtsjahrgänge vor den frühen 1980er-Jahren (Generation X, Babyboomer, 75+).

Tatsächlich sind auch im internationalen Vergleich* Deutsche eher geneigt zu sagen, dass sie keine Technologien für ihr Gesundheitsmanagement eingesetzt haben.

* Die Online-Umfrage „Health and Life Sciences Experience 2021“ umfasste 11.823 Menschen über 18 Jahre in 14 Ländern: Australien, China, Finnland, Frankreich, Deutschland, Indien, Irland, Italien, Japan, Norwegen, Singapur, Spanien, Großbritannien und USA.

Nur wenige Befragte haben zudem im ersten Jahr der Pandemie virtuelle Termine mit ihren Ärzt:innen, Pflegekräften, Apotheken und in Krankenhäusern wahrgenommen. Vor allem ältere Befragte können sich derzeit nicht vorstellen, in Zukunft virtuelle Gesundheitsversorgung mit verschiedenen Leistungserbringern auszuprobieren.

Was nicht ist, kann aber noch werden, denn insgesamt zeigen die Befragten grundsätzliches Interesse daran, digitale Technologien und digitale medizinische Versorgung für ihre Bedürfnisse in der Gesundheitsversorgung zu nutzen. Motivieren können sie dazu Empfehlungen von Akteuren des Gesundheitswesens, das Erlangen besserer Gesundheitsinformationen und größeres Vertrauen in Datensicherheit und die Wahrung der Privatsphäre.

Das Wichtigste aus 4 Themengebieten



ERFAHRUNGEN

In Deutschland verlaufen Interaktionen im Gesundheitssystem grundsätzlich positiv, aber es gibt dennoch Verbesserungspotenzial.

Die Befragten, bei denen eine Erkrankung diagnostiziert wurde, sagten, dass sie gute „Patient:innen-Erfahrungen“ gemacht haben auf ihrem Weg durch alle Phasen ihrer Erkrankung, angefangen von den ersten Symptomen bis hin zur Therapie und Nachbetreuung. Insbesondere diejenigen mit einer privaten Krankenversicherung berichten von positiven Erlebnissen.

Fragt man sie nach ihrer letzten negativen Erfahrung in der Gesundheitsversorgung, antworten zwei Drittel aller Befragten, dass Ineffizienz, nicht hilfreiche medizinische Beratung und unfreundliche Angestellte sie störten.

Nur wenige bleiben von solchen Erfahrungen unbeeindruckt: Die meisten Befragten gaben an, dass eine negative Erfahrung bei ihnen Stress verursacht hat, sie dazu veranlasst hat, den Leistungserbringer oder die Behandlung zu wechseln, oder dass es beim nächsten Mal, als sie medizinische Versorgung brauchten, weniger wahrscheinlich war, sich in Behandlung zu begeben.

Die Antworten der Patientenbefragung belegen: Um eine positive Erfahrung in der Gesundheitsversorgung zu machen, suchen Deutsche nach medizinischen Leistungserbringern, die sich klar ausdrücken und emotionale Unterstützung bieten. Ihnen ist wichtig, dass der Besuch effizient gestaltet ist und sie freundlich behandelt werden. Die Priorisierung dieser Erfahrungen kann dabei helfen, dass weniger häufig Behandlungen abgebrochen werden.

* Die Online-Umfrage „Health and Life Sciences Experience 2021“ umfasste 11.823 Menschen über 18 Jahre in 14 Ländern: Australien, China, Finnland, Frankreich, Deutschland, Indien, Irland, Italien, Japan, Norwegen, Singapur, Spanien, Großbritannien und USA.

Das Wichtigste aus 4 Themengebieten



VERTRAUEN

Bürger:innen sind sich der Wahrung ihrer Privatsphäre und des Schutzes ihrer persönlichen Daten bewusster als jemals zuvor – und sie zögern, Regierungen, Technologieunternehmen und Pharmaunternehmen ihre Daten zur sicheren Verwahrung anzuvertrauen.

Seit Beginn der COVID-19-Pandemie ist medizinische Versorgung digitaler geworden. Speziell für Deutschland zeigt sich, dass sich die Befragten zwar seitdem mehr mit dem Schutz ihrer persönlichen Daten und Datensicherheit befassen, aber nicht im gleichen Maße wie in anderen Ländern*, in denen die Befragungen ebenfalls durchgeführt wurden. Eine mögliche Erklärung dafür: Das Bewusstsein für den Schutz eigener Daten war in Deutschland bereits vorher hoch und bekam durch die Diskussionen um die Nutzung von Apps im Kontext des Corona-Geschehens eine neue Dynamik.

Für diese Menschen ein vertrauensvoller Partner zu sein ist enorm wichtig. Um ein gut integriertes, effizientes System aufzubauen, ist es unerlässlich, dieses Vertrauen zu verschiedenen Akteuren des Gesundheitswesens über das gesamte Ökosystem der Gesundheitsversorgung hinweg aufzubauen und zu stärken. Das Vertrauen der Menschen in Kostenträger, Leistungserbringer, politische Entscheidungsträger, Technologieunternehmen und Pharmaunternehmen ermöglicht zum einen die Chance auf erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen den Akteuren im Gesundheitsökosystem und sorgt zum anderen für bessere Erfahrungen (und Heilungsquoten) der Patient:innen bei der medizinischen Versorgung.

* Die Online-Umfrage „Health and Life Sciences Experience 2021“ umfasste 11.823 Menschen über 18 Jahre in 14 Ländern: Australien, China, Finnland, Frankreich, Deutschland, Indien, Irland, Italien, Japan, Norwegen, Singapur, Spanien, Großbritannien und USA.

Das Wichtigste aus 4 Themengebieten



ZUGANG UND ERSCHWINGLICHKEIT

Im Vergleich zu anderen Befragten stoßen Patient:innen in Deutschland bei der Inanspruchnahme von medizinischen Leistungen und der Versorgung mit Medikamenten weniger auf finanzielle Hürden. Diejenigen, bei denen es diese Hürden gibt, lehnen oftmals eine Behandlung ab oder greifen zu rezeptfreien Medikamenten.

Verglichen mit den Ergebnissen aus anderen Ländern*, berichten die Deutschen häufiger von hoher Lebensqualität. Dazu zählen beispielsweise ein stabiles Wohnumfeld, zuverlässige Transportmöglichkeiten und Termine mit medizinischen Leistungserbringern. Die Mehrzahl der Befragten ist zufrieden mit ihrem Zugang zu medizinischen Leistungserbringern (64 %) und verschreibungspflichtigen Medikamenten (69 %), wobei 65 % angeben, dass sich ihr Zugang zum Gesundheitswesen seit der COVID-19-Pandemie nicht verändert hat.

Mehr als die Hälfte von ihnen sagen, dass sie nie in der Situation waren, sich ihre medizinische Behandlung oder Medikamente nicht leisten zu können, was wahrscheinlich mit dem von Staat und Arbeitgeber mitfinanzierten Gesundheitssystem in Deutschland zusammenhängt.

Die Kosten spielen für Deutsche allerdings eine wichtige Rolle, und viele von ihnen ziehen digitale Technologien oder Gesundheitsdienste nicht in Betracht, solange diese mit Kosten verbunden sind.

* Die Online-Umfrage „Health and Life Sciences Experience 2021“ umfasste 11.823 Menschen über 18 Jahre in 14 Ländern: Australien, China, Finnland, Frankreich, Deutschland, Indien, Irland, Italien, Japan, Norwegen, Singapur, Spanien, Großbritannien und USA.



TECHNOLOGIE

Nutzen die Patient:innen Technik und Technologien für ihre Gesundheit?

Die Akzeptanz von digitaler Technik und Technologien zur medizinischen Versorgung ist in Deutschland nach wie vor niedrig – wobei viele bereit wären, diese Möglichkeiten zugunsten von mehr Komfort zu nutzen, wenn es klare Empfehlungen von medizinischen Leistungserbringern gäbe, die Anwendungen und ihr Nutzen gut erklärt würden oder wenn sie mehr Vertrauen in Datenschutz und Datensicherheit bei den Betreibern hätten.

Die laut Befragung am häufigsten genutzte Technologie zur Überwachung des Gesundheitszustandes in Deutschland ist tragbare Technik (zum Beispiel Insulinpumpen), gefolgt von mobilen Anwendungen, der Nutzung von elektronischen Patientenakten/medizinischen Aufzeichnungen und der digitalen Beratung durch einen medizinischen Leistungserbringer. Allerdings war die Benutzerakzeptanz für diese Technologien in Deutschland deutlich niedriger als in anderen Ländern, in denen gleiche Befragungen durchgeführt wurden*.

Tatsächlich sagen mehr als die Hälfte der Deutschen (58 %), dass sie im vergangenen Jahr keine digitale Technik oder Technologien zur Überwachung ihres Gesundheitszustandes eingesetzt haben, verglichen mit nur 36 % auf internationaler Ebene (siehe Grafik auf Seite 12). Jüngere Befragte der Jahrgänge 1981 bis Anfang der 2000er (Generation Z, Millennials) antworteten häufiger als die älteren (Generation X, Babyboomers, 75+), dass sie im vergangenen Jahr zumindest eine digitale Technologie zur Kontrolle ihres Gesundheitszustandes verwendet haben.

* Die Online-Umfrage „Health and Life Sciences Experience 2021“ umfasste 11.823 Menschen über 18 Jahre in 14 Ländern: Australien, China, Finnland, Frankreich, Deutschland, Indien, Irland, Italien, Japan, Norwegen, Singapur, Spanien, Großbritannien und USA.





In der Patient:innenbefragung zeigte sich auch: Während viele bereit sind, digitale Beratungen mit Ärzt:innen oder Pflegekräften, Fachärzt:innen und Apotheker:innen in der Zukunft auszuprobieren, sinkt diese Bereitschaft in Bezug auf Technologieunternehmen (z. B., Google, Amazon) und Leistungserbringern für psychische Gesundheit (siehe Grafik auf Seite 13). Allgemein sind es eher die älteren Deutschen (Generation X, Babyboomers, 75+) als die jüngeren (Generation Z, Millennials), die sagen, dass sie nicht bereit sind, digitale Beratungen mit bestimmten Anbietern aus dem Gesundheitswesen auszuprobieren, vor allem nicht mit Technologieunternehmen (siehe Grafik auf Seite 15).

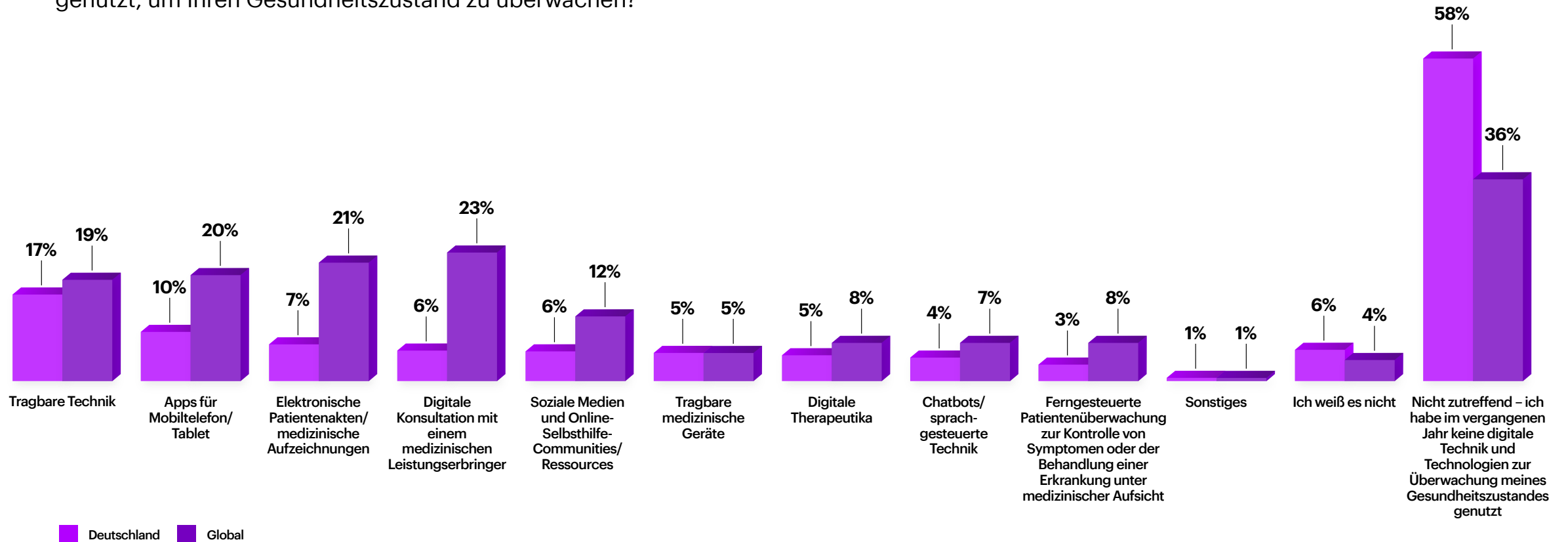
Trotz dieser niedrigen Akzeptanz sind viele Befragte bereit, virtuelle medizinische Versorgung zu nutzen. Ein Drittel (31 %) würde von digitalen Beratungsangeboten Gebrauch machen, wenn sie die einzige Möglichkeit darstellten, einen medizinischen Leistungserbringer zu konsultieren. Darüber hinaus ist fast ein Fünftel (17 %) bereit, digitale Versorgung dauerhaft als eine Möglichkeit des Zugangs zu ihren medizinischen Leistungserbringern wahrzunehmen.

Insbesondere wenn die virtuelle Beratung mehr Komfort verspricht, würden fast 27 % ihren medizinischen Leistungserbringer digital konsultieren, wenn sie dadurch Zeit sparen.

Die Befragten sind also grundsätzlich offen dafür, digitale Technik und Technologien für ihre Bedürfnisse zur medizinischen Versorgung zu nutzen. Sie würden beispielsweise digitale Technologien verwenden, um in bestimmten Fällen mit ihren medizinischen Leistungserbringern zu interagieren, z. B. um Rezepte zu erhalten (49 %), um chronische Erkrankungen zu behandeln oder zu überwachen (35 %) und auch, um im Falle eines medizinischen Notfalls versorgt zu werden (35 %). Und viele würden wahrscheinlich digitale Technik und Technologien für die Verbesserung oder Kontrolle ihres Gesundheitszustandes nutzen, wenn sie Empfehlungen dazu von ihren medizinischen Leistungserbringern bekämen, wenn sie Vertrauen in Datenschutz und Datensicherheit hätten oder sie dadurch besser über ihren Gesundheitszustand informiert wären (siehe Grafik auf Seite 18).

Die Deutschen setzen im internationalen Vergleich digitale Technik und Technologien weniger häufig für ihr Krankheitsmanagement ein

Frage: Welche der folgenden digitalen Geräte und Technologien haben Sie im vergangenen Jahr ggf. genutzt, um Ihren Gesundheitszustand zu überwachen?

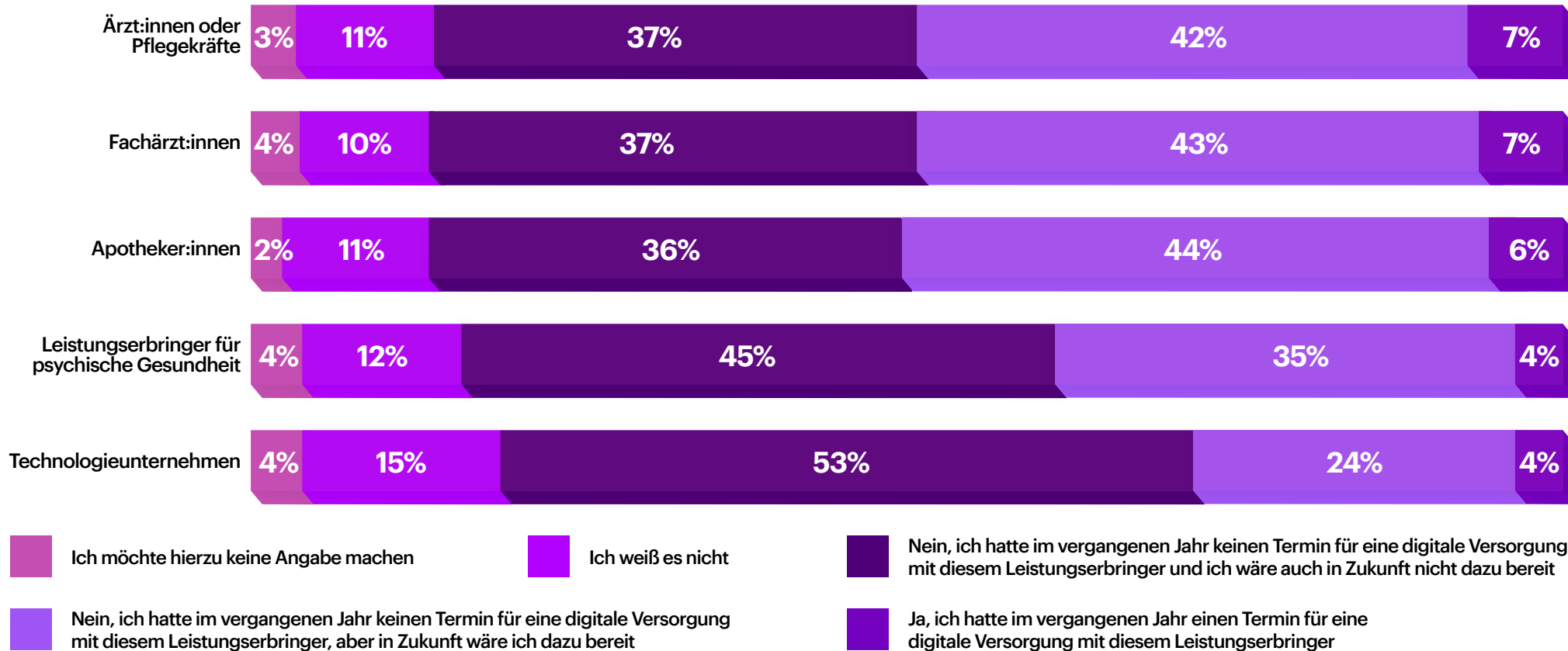


Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. (Deutschland N=872; Global N=11,823)

Viele Menschen sind bereit, digitale medizinische Versorgung auszuprobieren

Frage: Hatten Sie im vergangenen Jahr einen Termin für eine digitale Versorgung mit den folgenden medizinischen Leistungserbringer? Falls nicht, wären Sie dazu bereit, eine digitale Versorgung von diesem Leistungserbringer in Zukunft zu erhalten?

Deutschland

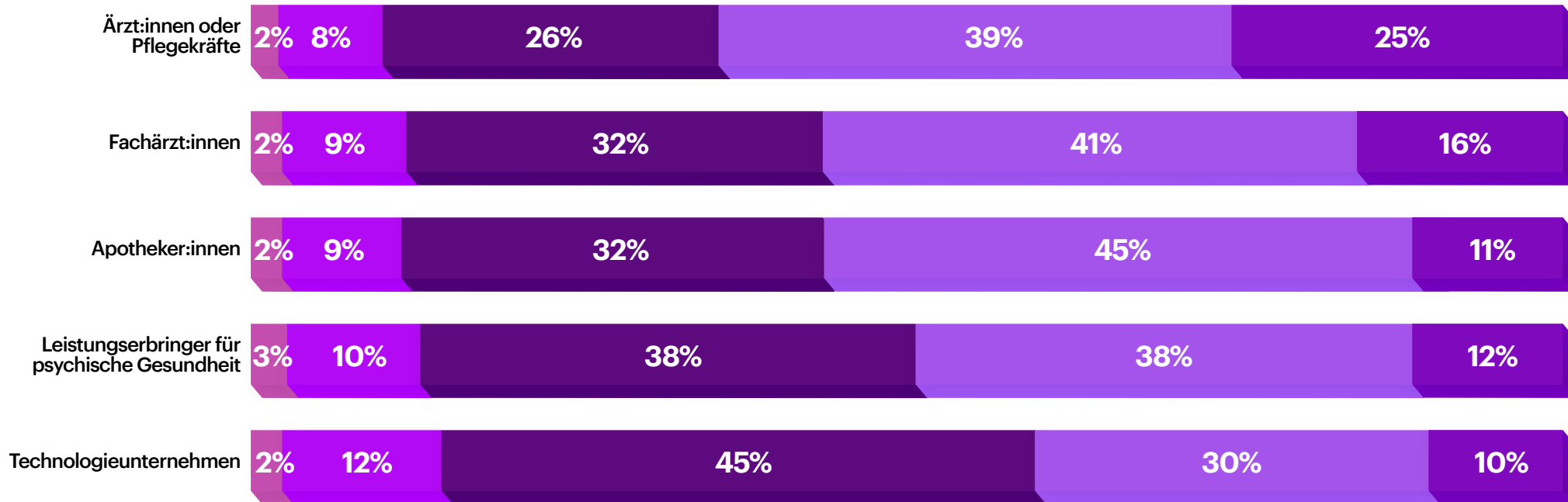


Wählen Sie eine Antwort pro Leistungserbringer aus. (Deutschland N=872; Global N=11,823) Anmerkung: Zahlen ergeben aufgrund von Rundung möglicherweise nicht 100 %.

Viele Menschen sind bereit, digitale medizinische Versorgung auszuprobieren

Frage: Hatten Sie im vergangenen Jahr einen Termin für eine digitale Versorgung mit den folgenden medizinischen Leistungserbringer? Falls nicht, wären Sie dazu bereit, eine digitale Versorgung von diesem Leistungserbringer in Zukunft zu erhalten?

Global

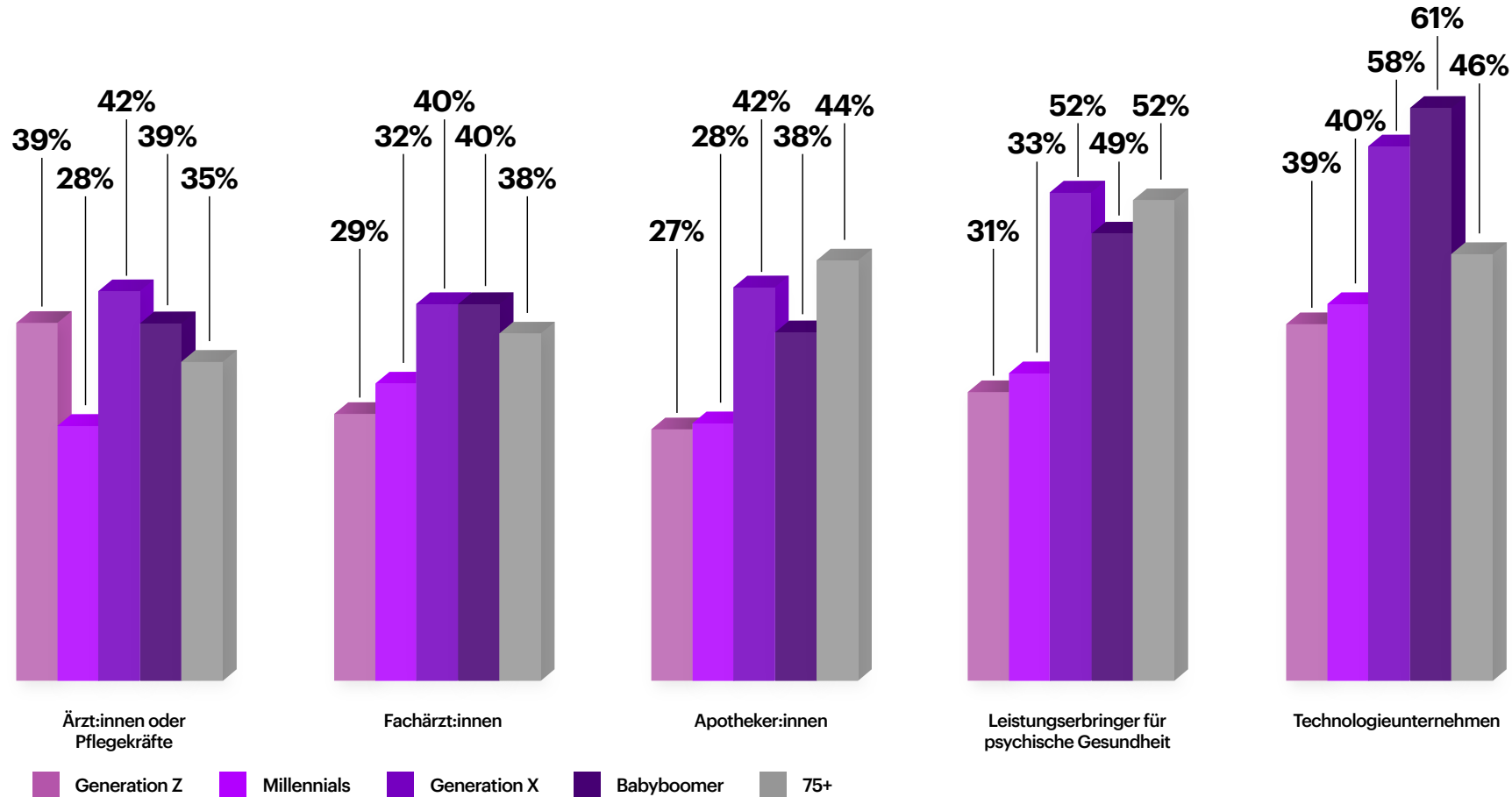


-  Ich möchte hierzu keine Angabe machen
-  Ich weiß es nicht
-  Nein, ich hatte im vergangenen Jahr keinen Termin für eine digitale Versorgung mit diesem Leistungserbringer und ich wäre auch in Zukunft nicht dazu bereit
-  Nein, ich hatte im vergangenen Jahr keinen Termin für eine digitale Versorgung mit diesem Leistungserbringer, aber in Zukunft wäre ich dazu bereit
-  Ja, ich hatte im vergangenen Jahr einen Termin für eine digitale Versorgung mit diesem Leistungserbringer

Wählen Sie eine Antwort pro Leistungserbringer aus. (Deutschland N=872; Global N=11,823) Anmerkung: Zahlen ergeben aufgrund von Rundung möglicherweise nicht 100 %.

Ältere sind zögerlicher, wenn es darum geht, digitale Versorgung mit bestimmten Leistungserbringern auszuprobieren

Frage: Hatten Sie im vergangenen Jahr einen Termin für eine digitale Versorgung mit den folgenden medizinischen Leistungserbringern? Falls nicht, wären Sie dazu bereit, eine digitale Versorgung von diesem Leistungserbringer in Zukunft zu erhalten?



Generationsverteilung der Befragten, die antworteten mit: „Nein, ich hatte im vergangenen Jahr keinen Termin für eine digitale Versorgung mit diesem Leistungserbringer, und ich wäre auch in Zukunft nicht dazu bereit.“

(Deutschland N=872)

Die Akzeptanz digitaler Lösungen erhöhen

Ärzt:innen, Pflegekräfte, Apotheken und Krankenhäuser spielen sowohl bei den Entscheidungen als auch bei den Routinen zur medizinischen Versorgung der Menschen eine wichtige Rolle.

Die Studie identifizierte eine Empfehlung von diesen medizinischen Dienstleistern als Top-Motivator für die Akzeptanz digitaler Lösungen, denn die Befragten vertrauen ihnen.

Wenn Spitzentechnologie in der Gesundheitsversorgung eingesetzt wird, fühlen sich die Menschen wohler, wenn ein medizinischer Leistungserbringer involviert ist, dem sie vertrauen. Nur 27 % sind beispielsweise zufrieden damit, eine von künstlicher Intelligenz betriebene Anwendung zu benutzen, etwa um zu ermitteln, ob sie eine Behandlung benötigen. Dagegen fühlen sich 46 % wohl, wenn sie einen medizinischen Leistungserbringer haben, der künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen als Hilfe bei der Diagnose und Behandlungsentscheidung anwendet.





Nur ein Drittel der befragten Deutschen sagt, dass sie noch nie eine negative Erfahrung mit einem medizinischen Leistungserbringer, in einer Apotheke oder einem Krankenhaus hatten. Negative Erfahrungen im Gesundheitswesen – in den meisten Fällen hervorgerufen durch wenig effiziente Besuche, nicht hilfreichen ärztlichen Rat sowie unfreundliche Mitarbeiter – können zu unerwünschten Entscheidungen bezüglich der Gesundheit führen. Folgen können beispielsweise sein, dass es weniger wahrscheinlich ist, dass sich eine Person mit derartigen Erfahrungen weiterhin um medizinische Versorgung bemüht, dass sie den medizinischen Leistungserbringer oder die Behandlung wechselt und sich nach dem Besuch gestresst fühlt.

Mehr Verständnis für die Kriterien, die die Patient:innen einer guten Erfahrung beimessen, ist entscheidend, um ihren Rückzug aus dem Gesundheitssystem zu reduzieren, da lediglich 13 % der Befragten angeben, dass ihre negative Erfahrung sie in keiner Weise berührt hat (siehe Grafiken auf den Seiten 22 und 23).

Klare Anleitung und emotionale Unterstützung sind fundamentale Komponenten guter Erfahrungen im Gesundheitswesen. Tatsächlich sind die drei wichtigsten Faktoren für eine positive Erfahrung:

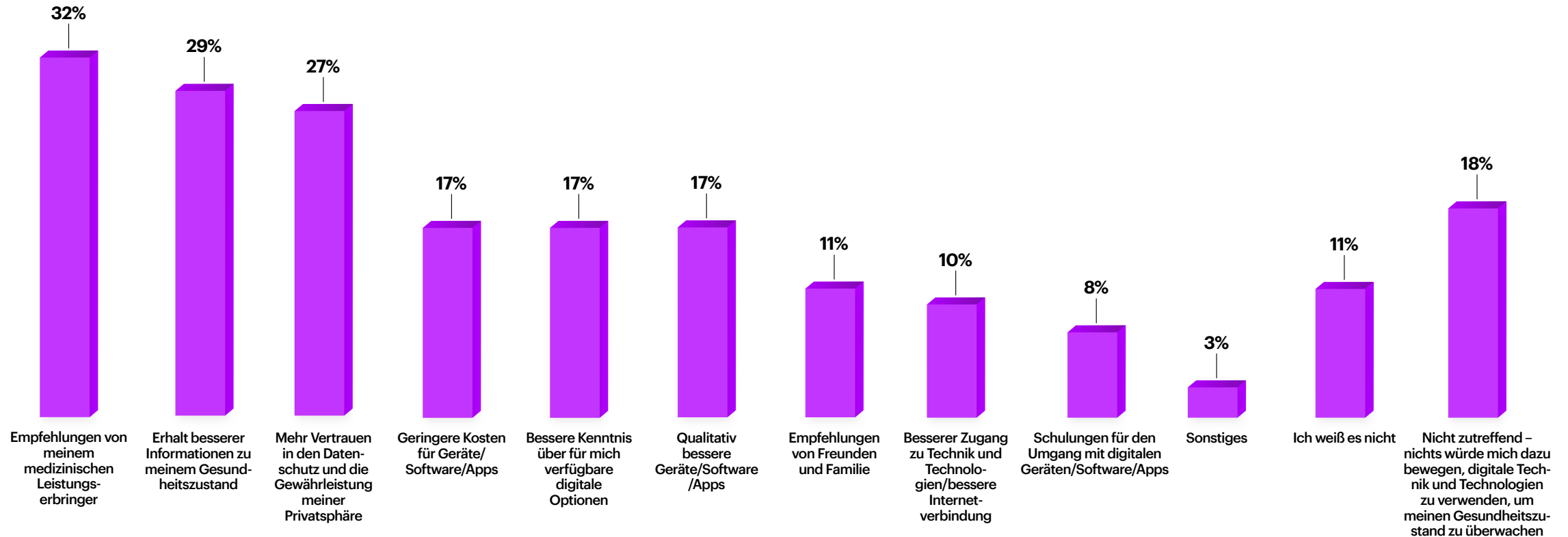
- ein medizinischer Dienstleister, der die Erkrankung und die Behandlungen genau erklärt (54 %)
- ein medizinischer Dienstleister, der zuhört, die Bedürfnisse versteht und emotionale Unterstützung bietet (49 %)
- und effiziente Besuche.

Andere Prioritäten sind

- freundliches und hilfsbereites Personal (39 %)
- gut abgestimmte Versorgung
- und Kommunikation zwischen medizinischen Leistungserbringern und ihrem Personal (27 %).

Top-Motivatoren für die Akzeptanz digitaler Gesundheitstechnologien

Frage: Welche drei der folgenden Optionen würden Sie ggf. dazu bewegen, digitale Technik und Technologien wahrscheinlicher zu verwenden (z. B. Handy, Tablet, tragbares Gerät), um Ihren Gesundheitszustand zu überwachen?



Bitte wählen Sie 3 Optionen aus. (Deutschland N=872)



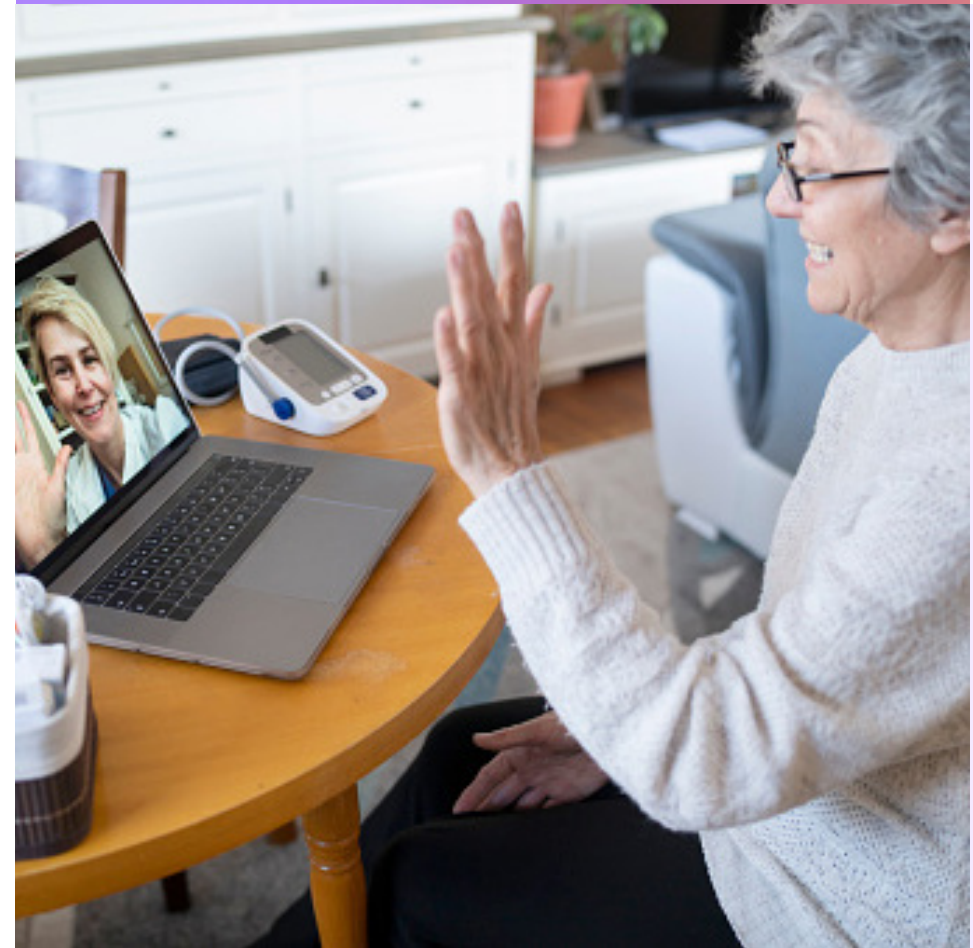
ERFAHRUNGEN

Positive Erfahrungen sorgen für engagierte und motivierte Patient:innen

Mehr Verständnis für die Bedürfnisse und Erwartungen von Menschen kann hilfreich sein, um ihre positiven Erfahrungen zu erhöhen und zu erreichen, dass sie im Verlauf ihrer Behandlung zufrieden und motiviert bleiben.

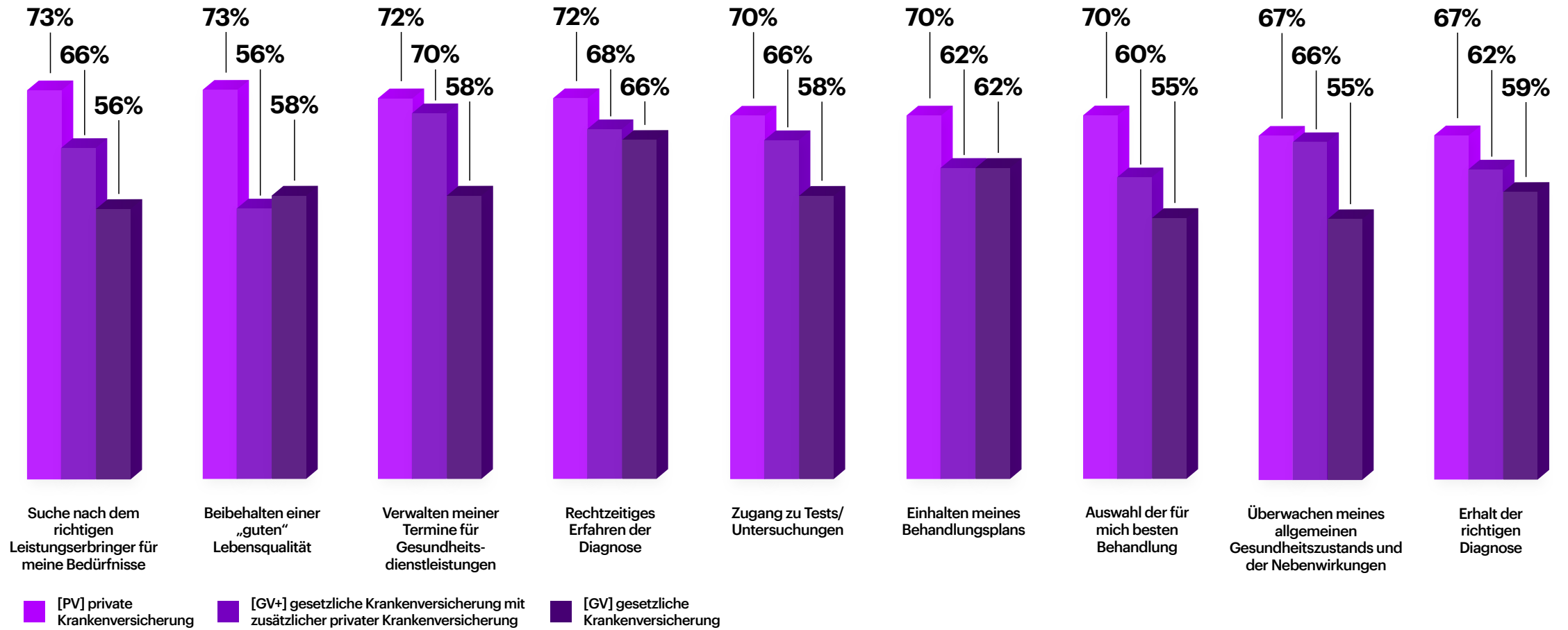
Dadurch kann verhindert werden, dass Menschen ihren medizinischen Leistungserbringer aufgrund schlechter Erfahrungen wechseln, ihre Behandlung abbrechen, gestresst sind und sich nicht um ihre eigene Gesundheitsversorgung bemühen. Anders gesagt: Patient:innen werden besser in das Gesundheitsversorgungssystem eingebunden sein, wenn sie sich aus eigener Motivation um ihre Gesundheitsversorgung kümmern.

Die Mehrzahl der Befragten in Deutschland, bei denen eine Erkrankung diagnostiziert wurde, sagt, dass ihre Behandlung in allen Phasen gut funktioniert hat, angefangen mit der Suche nach dem richtigen medizinischen Leistungserbringer für ihre Bedürfnisse (60 %) bis zur Befolgung eines Behandlungsplans (63 %). Die Analyse der Antworten lässt den Schluss zu, dass diejenigen mit einer privaten Krankenversicherung noch zufriedener mit ihrer Behandlung sind als gesetzlich Versicherte (siehe Grafik auf Seite 21).



Privatpatient:innen berichten über bessere Erfahrungen

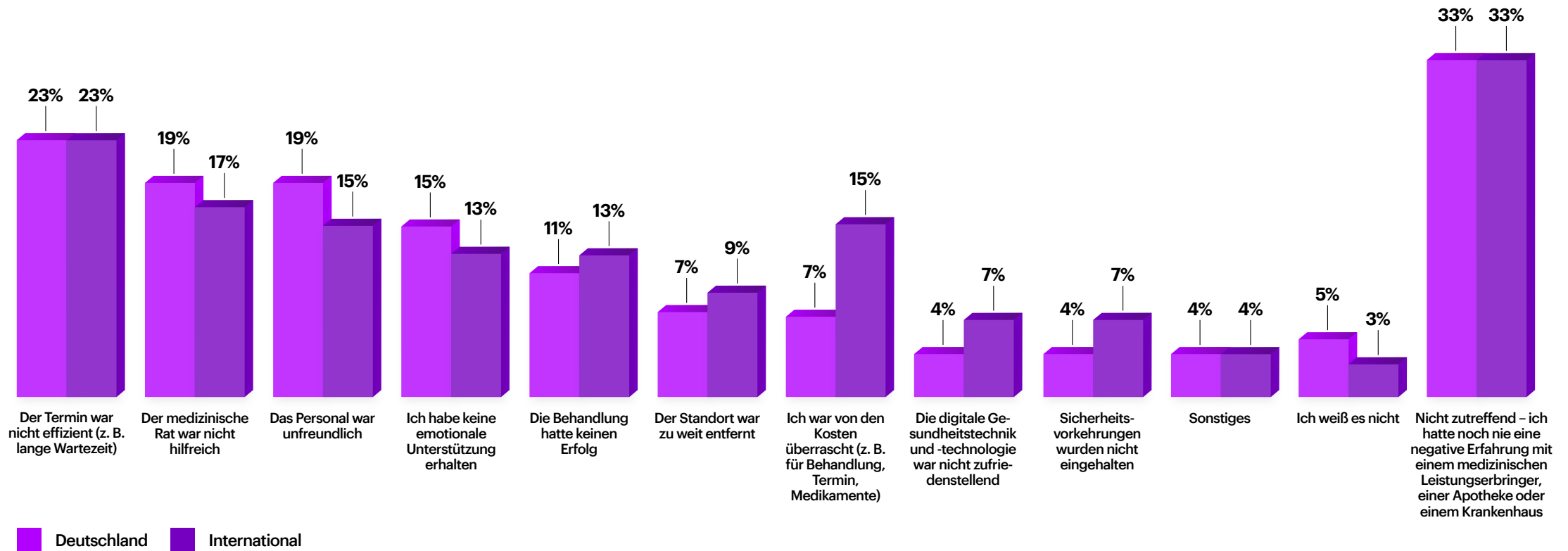
Frage: Sie haben erwähnt, dass Sie an einer Erkrankung leiden. Bei der folgenden Frage denken Sie bitte an Ihre „Patientenreise“. Damit meinen wir, wie Sie Ihre Gesundheit überwachen, Ihre Erkrankung/en behandeln usw. Wenn Sie an mehr als einer Erkrankung leiden, denken Sie bitte an Ihre gesamte Krankengeschichte. Wie gut funktioniert so weit jede der folgenden Phasen auf Ihrer Patientenreise für Sie ggf.?



„Sehr gut“- und „Ziemlich gut“-Antworten werden gezeigt (gesetzliche Krankenversicherung N=406; gesetzliche Krankenversicherung mit zusätzlicher privater Krankenversicherung N=77; private Krankenversicherung PHI N=67).

Zwei Drittel der Befragten hatten bereits negative Erfahrungen mit einem medizinischen Leistungserbringer

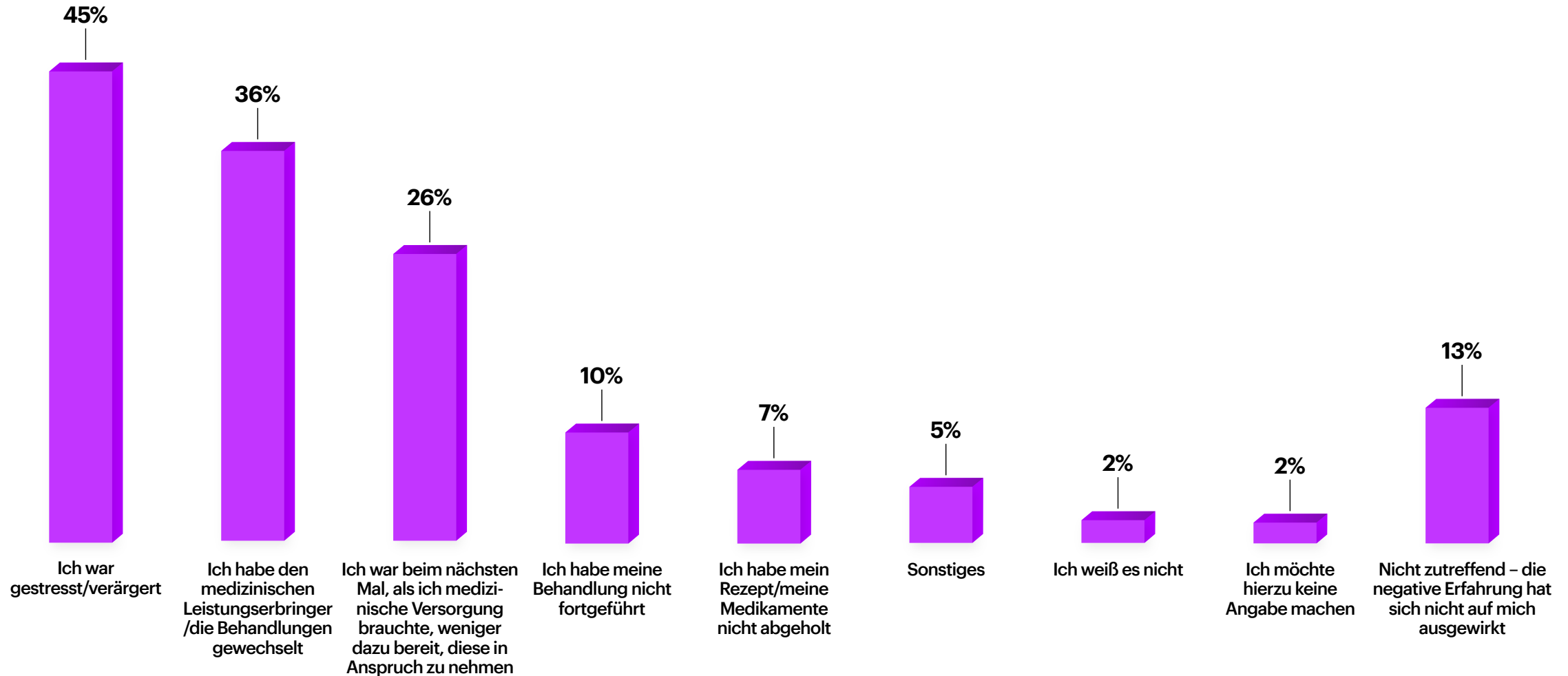
Frage: Bitte denken Sie an das letzte Mal, als Sie persönlich eine negative Erfahrung mit einem medizinischen Leistungserbringer, einer Apotheke oder einem Krankenhaus hatten. Wenn Sie noch nie eine negative Erfahrung mit einem medizinischen Leistungserbringer, einer Apotheke oder einem Krankenhaus hatten, wählen Sie bitte die Antwortmöglichkeit „Nicht zutreffend“ aus. Welche der folgenden Aussagen beschreiben ggf., warum diese Erfahrung für Sie negativ war?



Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. (Deutschland N=872; International N=11,823)

Negative Erfahrungen haben unerwünschte Auswirkungen

Frage: Inwiefern hat sich diese negative Erfahrung mit der Gesundheitsversorgung ggf. auf Sie ausgewirkt? Falls sich die negative Erfahrung nicht auf Sie ausgewirkt hat, wählen Sie bitte die Antwortmöglichkeit „Nicht zutreffend“ aus.



Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. (Deutschland N=484)



VERTRAUEN

Vertrauensverhältnisse sind der Schlüssel zu einer nahtlosen Teilhabe im Gesundheitswesen

Die COVID-19-Pandemie hat dazu geführt, dass die Deutschen sich ihren persönlichen Anforderungen an den Datenschutz bewusster geworden sind.

Die Zunahme an digitaler medizinischer Versorgung und vermutlich auch die Diskussionen über die digitale Erfassung von Infektionen via Apps haben mehr als ein Drittel der Befragten (37 %) dazu gebracht, sich stärker damit auseinanderzusetzen. Sie erkannten, dass sie Einfluss auf die Erfassung und Verwendung ihrer persönlichen Gesundheitsdaten haben, wenn diese zu einem anderen Zweck als ihrer Behandlung verwendet werden sollen.

Das Vertrauen in alle Interaktionen mit dem medizinischen Versorgungssystem zu thematisieren – von der Weitergabe von Gesundheitsdaten bis zum Umgang mit einer neuen Art von Leistungserbringern – kann das Verhältnis zwischen Patient:in und Leistungserbringern vertiefen, die Akzeptanz digitaler Technik und Technologien zur Überwachung des Gesundheitszustandes fördern und so letztlich eine Verbesserung des Gesundheitszustands erreichen.





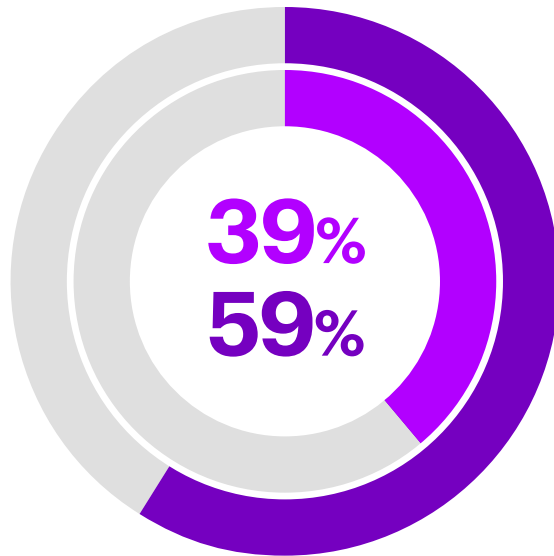
Wenn es allerdings um Datenschutz geht, vertrauen die Deutschen am ehesten ihren medizinischen Leistungserbringern, Apotheken und Krankenversicherungsunternehmen, dass diese ihre Gesundheitsdaten sicher aufbewahren, wohingegen dieses Vertrauen sinkt, wenn es um die Regierung, Technologieunternehmen und Pharmaunternehmen geht (siehe Grafik auf Seite 29). Dies könnte eine Erklärung dafür sein, warum es wahrscheinlicher ist, dass die Befragten sich im Falle eines medizinischen Notfalls persönlich an ihren medizinischen Leistungserbringer (59 %), ihre Apotheke (48 %) oder ihr Krankenhaus (35 %) wenden – lediglich 6 % würden sich speziell zur Inanspruchnahme von digitaler Versorgung an andere Dienstleister wenden.

Geringes Vertrauen in bestimmte medizinische Leistungserbringer kann Menschen davon abhalten, neue medizinische Behandlungsmethoden für ihre Erkrankung auszuprobieren. Beispielsweise haben 59 % der Patient:innen¹ mit chronischen Erkrankungen nicht in Erwägung gezogen, an klinischen Studien teilzunehmen, um Zugang zu neuen Medikamenten zu erhalten. 21 % von ihnen nennen generelles Misstrauen bezüglich der Durchführung klinischer Studien als eines der drei Haupthindernisse für die Teilnahme. Andere Hindernisse, die befragte Patient:innen in Bezug auf eine Studienteilnahme anführen, sind befürchtete Gesundheitsrisiken (50 %), Einschränkungen in ihrer Lebensweise/Unabhängigkeit (22 %) und mangelnde Kenntnisse (22 %) – was einen Hinweis auf die Notwendigkeit von zusätzlicher Anleitung durch den medizinischen Leistungserbringer in Bezug auf Optionen zu medizinischen Behandlungen gibt.

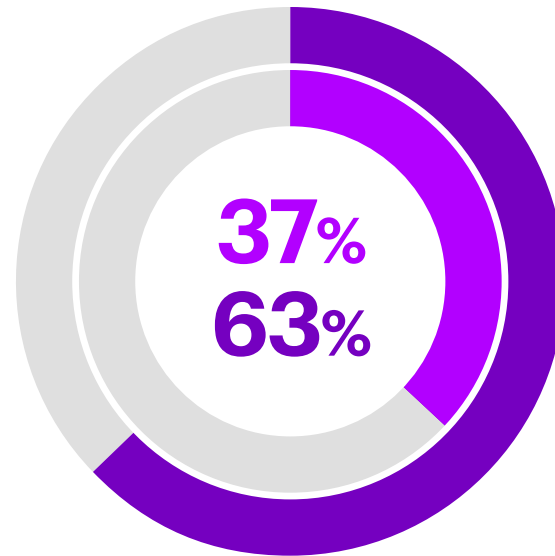
¹ Unsere „Patient:innen“-Gruppe innerhalb der breiteren Stichprobe schließen diejenigen mit Erkrankungen in mindestens einem dieser sechs therapeutischen Bereiche ein: onkologische Erkrankungen, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Atemwegserkrankungen, immunologische Erkrankungen, Magen-Darm-Erkrankungen und neurologische Erkrankungen.

Die Deutschen sind sich seit COVID-19 dem Wunsch nach Datenschutz bewusster – aber weniger stark als andere Befragte

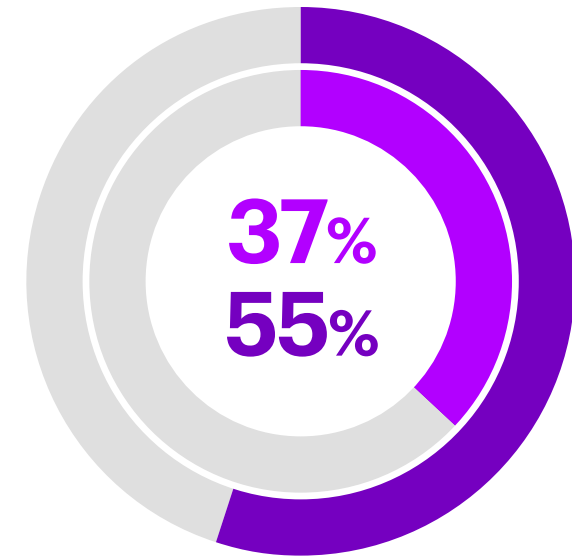
Frage: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu bzw. nicht zu?



Die COVID-19-Pandemie führte bei mir zu einer Auseinandersetzung mit meinen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit



Die COVID-19-Pandemie führte bei mir zu einer Auseinandersetzung mit der Tatsache, dass ich das Recht habe, der Erfassung und Verwendung meiner persönlichen Gesundheitsdaten zu einem anderen Zweck als meiner Behandlung zuzustimmen



Die COVID-19-Pandemie führte bei mir zu einer Auseinandersetzung mit der Tatsache, dass meine persönlichen Gesundheitsdaten für das Gesundheitssystem wichtig sind, um die Forschung voranzubringen

■ Deutschland ■ International

Dargestellt sind die Antworten "Stimme zu" und "Stimme stark zu". (Deutschland N=872; International N=11,823)

Vertrauen aufbauen

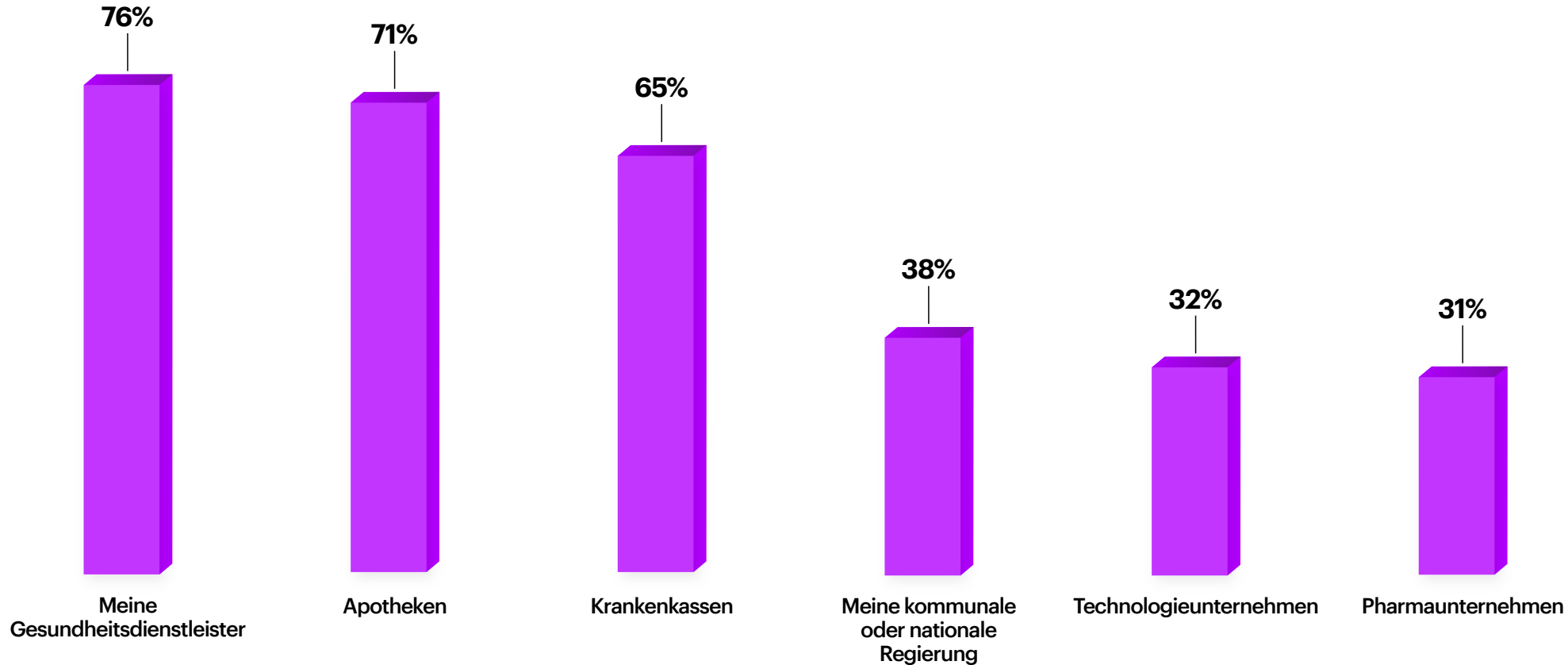
Der Aufbau eines gut integrierten, effizienten Ökosystems in der Gesundheitsversorgung erfordert eine nahtlose Zusammenarbeit zwischen verschiedenen medizinischen Leistungserbringern, Kostenträgern, politischen Entscheidungsträgern und Unternehmen – einhergehend mit dem Fokus auf Vertrauen und Loyalität von Patient:innen und Bürger:innen.

Die medizinischen Leistungserbringer, Apotheken und Krankenkassen sind die Akteure im Gesundheitswesen, denen die Menschen am meisten vertrauen (siehe Grafik auf Seite 29). Sie machen jedoch nur die eine Hälfte des Ökosystems aus und Beiträge von anderen Akteuren wie Regierungen, Technologieunternehmen und Pharmaunternehmen sind unverzichtbar. Das Vertrauen der Menschen in diese Organisationen zu fördern kann dazu beitragen, eine stärkere und umfassendere Zusammenarbeit innerhalb des Ökosystems im Gesundheitswesen zu ermöglichen. Diese Kooperationen und Partnerschaften führen letzten Endes zu einem Fortschritt der medizinischen Forschung, zu einer Verbesserung der Erfahrungen in der medizinischen Versorgung und somit auch zur Verbesserung des Gesundheitszustands der Patient:innen.



Menschen vertrauen ihren traditionellen medizinischen Leistungserbringern

Frage: Wie sehr vertrauen Sie im Allgemeinen jeder der folgenden Personen oder Organisationen, dass diese Ihre digitalen Gesundheitsinformationen (einschließlich elektronischer Patientenakten und anderer Daten) sicher aufbewahren?



Antworten „sehr“ und „ein wenig“ gezeigt. (Deutschland N=872)

ZUGANG

A photograph of two men in a gym setting. The man in the foreground, wearing a grey t-shirt, is looking down at a smartwatch on his left wrist. He has a beard and is looking intently at the device. The man in the background, wearing a blue patterned shirt, is looking towards the first man. The scene is lit with blue and purple ambient lighting, creating a modern, tech-oriented atmosphere.

Zugangshindernisse abzubauen kann Patient:innen zufriedener machen

Im Vergleich zu Befragten in anderen Ländern nennen die Deutschen weniger häufig finanzielle Gründe, die ihren Zugang zum Gesundheitswesen behindern oder Probleme beim Navigieren durch das Gesundheitssystem verursachen.

Die Mehrzahl der Befragten ist mit ihrem Zugang zu medizinischen Leistungserbringern (64 %) und verschreibungspflichtigen Medikamenten (69 %) zufrieden. Fast zwei Drittel sagen zudem, dass sich ihr Zugang zum Gesundheitswesen seit Beginn der COVID-19-Pandemie nicht verändert hat.





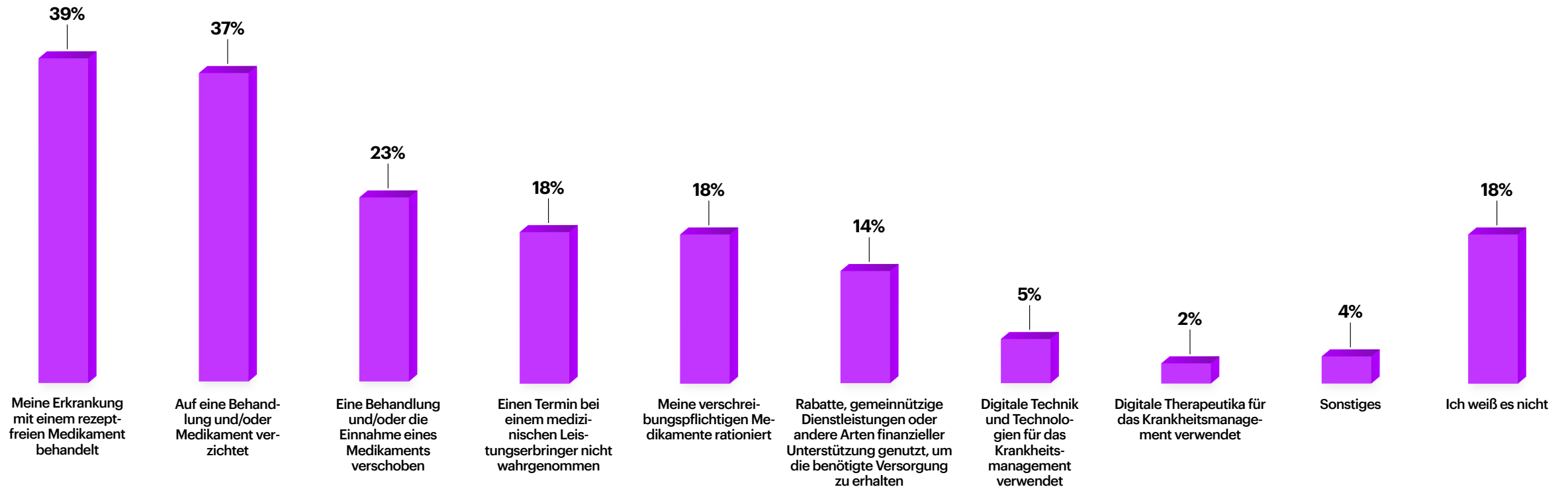
Darüber hinaus bestätigen viele, dass sie einen hohen Standard in Bezug auf ihre Lebensqualität haben, inklusive eines stabilen Wohnumfeldes (70 %), zuverlässiger Transportmöglichkeiten, um Arzttermine wahrnehmen zu können (54 %), und eines guten Zugangs zu gesunden, nährstoffreichen Lebensmitteln (60 %). Mehr als die Hälfte (55 %) der Patient:innen mit chronischen oder akuten Erkrankungen sagen, dass sie wissen, an wen sie sich wegen verschiedener Gesundheitsprobleme oder Erkrankungen wenden können. Gleiches sagen im Durchschnitt 42 % der befragten Menschen in der 14-Länder-Umfrage.

Der Zugang zur Gesundheitsversorgung ist das eine, die Nutzung der Möglichkeiten das andere: 42 % der Befragten sagen, dass sie aus finanziellen Gründen auf Behandlungen verzichteten oder ihre Erkrankung mit einem rezeptfrei verkäuflichen Medikament behandelten. Nur sehr wenige haben sich digitalen Alternativen zugewandt, wie beispielsweise digitaler Technik und Technologien oder Therapeutika (siehe Grafik auf Seite 33).

Die Kosten spielen möglicherweise eine entscheidende Rolle, wenn es darum geht, digitale Technik und Technologien zur Gesundheitsversorgung einzuführen. Zum Beispiel sind die befragten Patient:innen bereit, Dienste oder digitale Technik und Technologien zur Krankheitsprävention zu nutzen – aber nur, wenn diese kostenlos erhältlich wären. Die gleiche Tendenz lässt sich bei anderen Diensten wie regelmäßigen Gesundheitskontrollen und laufendem Krankheitsmanagement beobachten (siehe Grafiken auf den Seiten 35 und 36).

Finanzielle Hindernisse führen oftmals zu Behandlungsverzicht oder alternativen Medikamenten

Frage: Welche der folgenden Dinge haben Sie ggf. jemals persönlich getan, als Sie sich weder medizinische Versorgung noch Medikamente leisten konnten?



Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Antworten „Nicht zutreffend – ich habe mich noch nie in der Situation befunden, in der ich mir weder medizinische Versorgung noch Medikamente leisten konnte“ ausgenommen. (Deutschland N=368)

Die Kosten für Gesundheitsdienste spielen eine Rolle

Angesichts des gesetzlich geregelten Gesundheitssystems in Deutschland, das die Dienstleistungen und Behandlungen über Pflichtbeiträge von Bürgern und Unternehmen finanziert, überrascht es nicht, dass nur ungefähr ein Drittel der Deutschen den vollen oder nur einen reduzierten Preis für Dienste wie Vorsorgeuntersuchungen und laufendes Krankheitsmanagement bezahlen würden.

Allerdings trifft dies auch auf Mittel zur Krankheitsprävention zu: Es würden beispielsweise nur wenige der Befragten für digitale Technik und Technologien wie tragbare Geräte zur Überwachung der körperlichen Fitness als Krankheitsprävention zahlen.

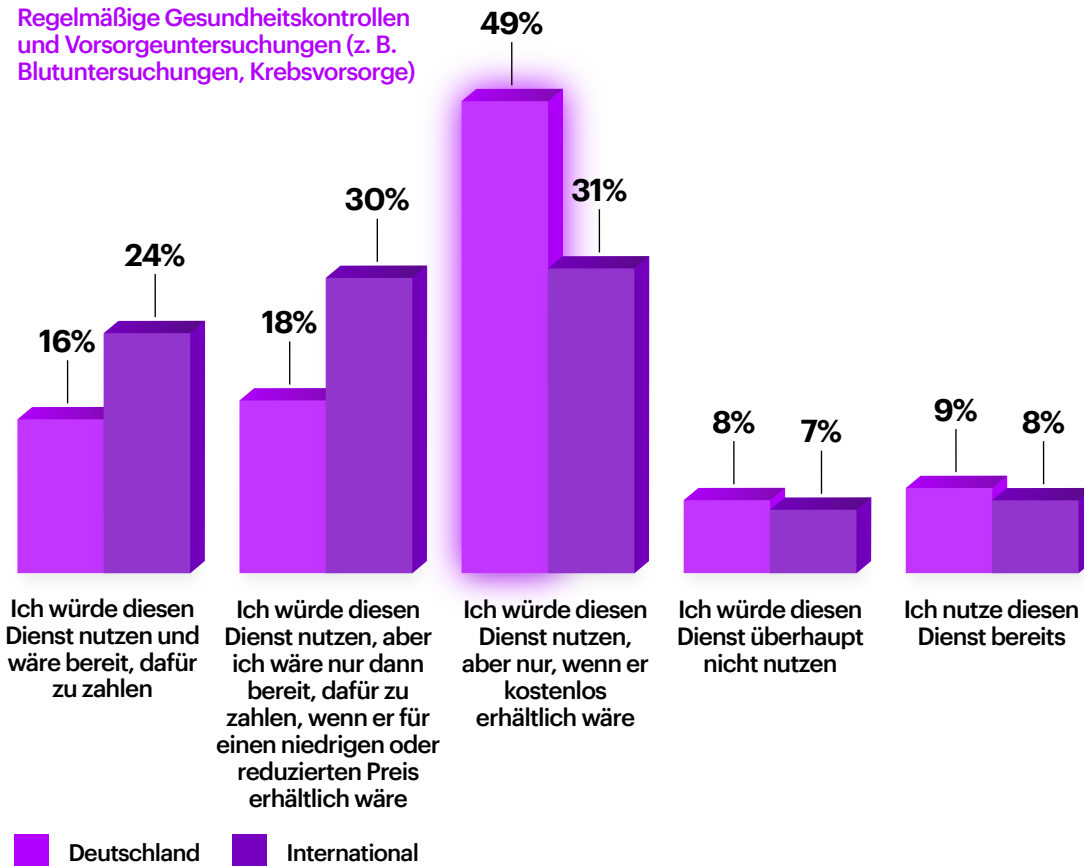
Für eine breitere Anwendung ist es demnach notwendig, die Evidenz dieser Technologien in größerem Maßstab nachzuweisen, damit Krankenversicherungen und medizinische Leistungserbringer digitale Technik und Technologien verschreiben können.



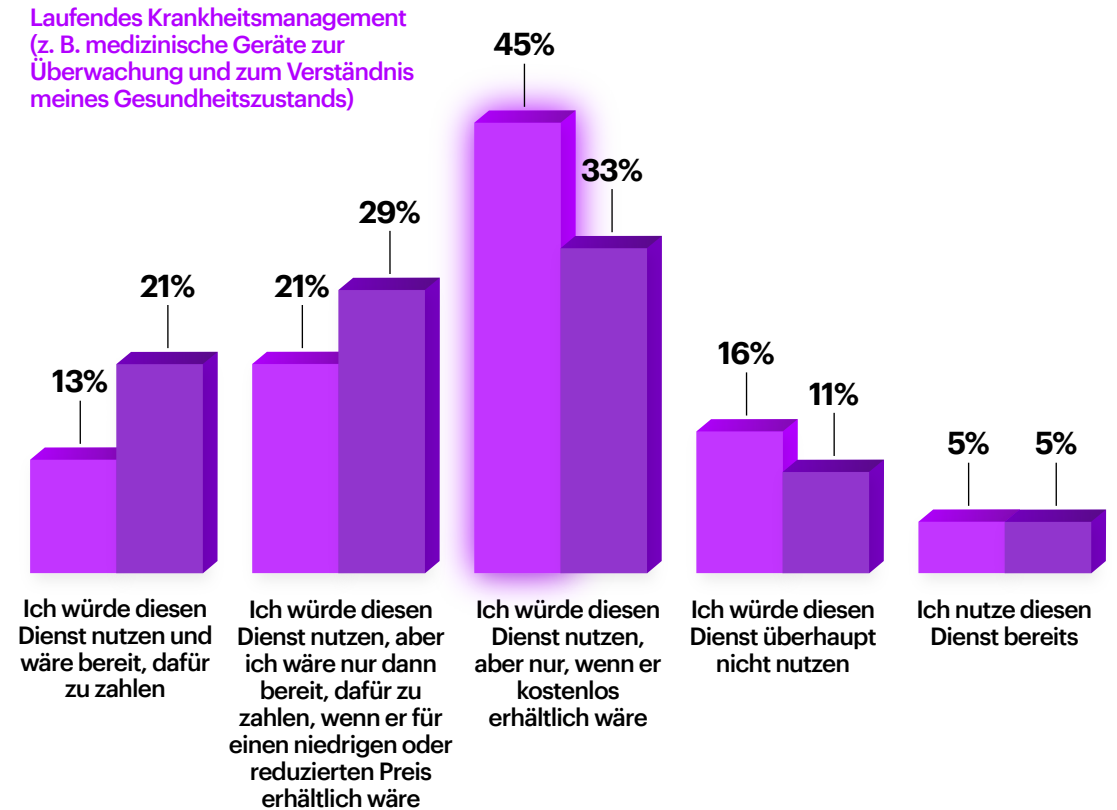
Die Menschen sind offen für digitale Technik und Technologien – aber nur, wenn sie kostenlos sind

Frage: Bitte denken Sie jetzt an Dienste, Geräte oder Behandlungen, die Ihrer Gesundheit einen Nutzen bringen. Wie hoch dürfen die Kosten sein, damit Sie die folgenden Dienste, Geräte oder Behandlungen in Betracht ziehen?

Regelmäßige Gesundheitskontrollen und Vorsorgeuntersuchungen (z. B. Blutuntersuchungen, Krebsvorsorge)



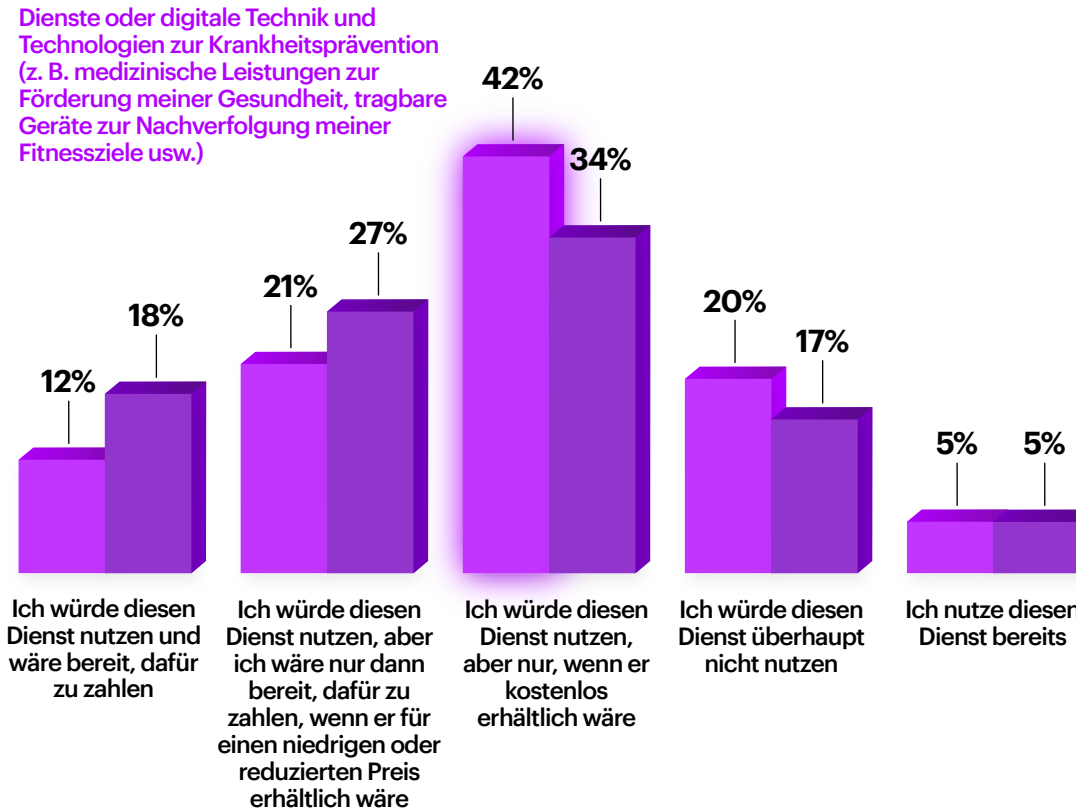
Laufendes Krankheitsmanagement (z. B. medizinische Geräte zur Überwachung und zum Verständnis meines Gesundheitszustands)



(Deutschland N=872) Anmerkung: Zahlen ergeben aufgrund von Rundung möglicherweise nicht 100 %.

Die Menschen sind offen für digitale Technik und Technologien – aber nur, wenn sie kostenlos sind

Frage: Bitte denken Sie jetzt an Dienste, Geräte oder Behandlungen, die Ihrer Gesundheit einen Nutzen bringen. Wie hoch dürfen die Kosten sein, damit Sie die folgenden Dienste, Geräte oder Behandlungen in Betracht ziehen?



■ Deutschland ■ International

(Deutschland N=872) Anmerkung: Zahlen ergeben aufgrund von Rundung möglicherweise nicht 100 %.

Welche Investitionen und Initiativen sind notwendig, um die digitale Gesundheitsversorgung zu steigern?

Die befragten Bürger:innen Deutschlands waren – trotz der außergewöhnlichen Situation und ihrer Folgen für die reguläre Versorgung – recht zufrieden mit ihren Erfahrungen in der Gesundheitsversorgung im ersten Jahr der Pandemie, aber es gibt vor allem in Hinsicht auf postpandemische Zeiten deutliches Verbesserungspotenzial.



Unsere Empfehlungen

Die nächsten Schritte, um die Akzeptanz zu erhöhen, die Erfahrungen zu verbessern und weitere positive Auswirkungen zu bewirken.

Die Vorteile von digitalen Gesundheitstechnologien aufzeigen, um die Akzeptanz zu erhöhen

Die Deutschen neigen weniger als andere Befragte dazu, sich digitaler Technik und digitalen Technologien zuzuwenden oder digitale Versorgung in Anspruch zu nehmen, um ihren allgemeinen Gesundheitszustand oder akute Erkrankungen zu überwachen. Dies trifft insbesondere auf ältere Befragte zu, die zögerlicher als die jüngeren diese Technologien und Dienste ausprobieren. Das Interesse dafür ist allerdings vorhanden, da viele Menschen zugunsten von mehr Komfort oder zum besseren Verständnis ihrer Gesundheit offen für digitalisierte Gesundheitserfahrungen sind.

Die Befragten vertrauen ihren medizinischen Leistungserbringern, Apotheken und Krankenkassen und wenden sich an sie, wenn es um ihre gesundheitlichen Bedürfnisse geht. Es bietet sich daher eine ganz klare Chance für Leistungserbringer und Kostenträger, das Bewusstsein und die Akzeptanz der Bürger:innen für digitale Technologien zu erhöhen, indem sie Empfehlungen aussprechen und die Vorteile in Bezug auf mehr Effizienz, Komfort und sogar die konkrete Verbesserung des Gesundheitszustands näher erläutern.

Bedürfnisse und Erwartungen verstehen, um für positive Erfahrungen zu sorgen

Trotz relativ positiver Berichte über Interaktionen mit den Akteuren im Gesundheitswesen hatten zwei Drittel aller Befragten irgendwann einmal eine negative Erfahrung in der Gesundheitsversorgung. Das Verständnis dafür, welche Schlüsselmomente für die Patienten am wichtigsten sind, um eine Erfahrung negativ oder positiv zu bewerten, kann den Akteuren in der Gesundheitsversorgung dabei helfen, bessere Erfahrungen zu ermöglichen.

Jeder Patient hat besondere Bedürfnisse und Erwartungen in der medizinischen Versorgung, die oftmals von Faktoren wie Alter und Finanzen abhängen.

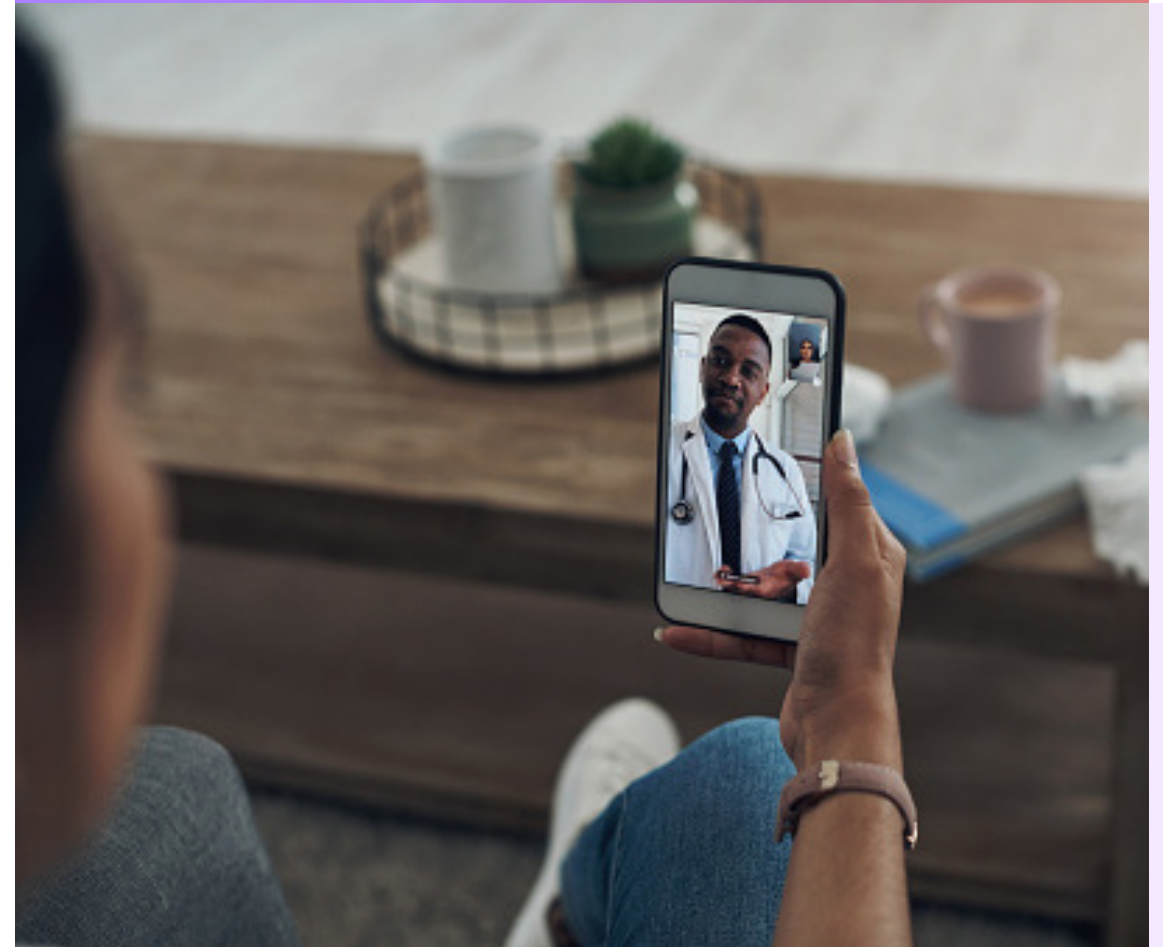
- Befragte der Generationen Z und Millennials beispielsweise tendieren dazu, digitalisierten Erfahrungen in der Gesundheitsversorgung offener gegenüberzustehen,
- Privatversicherte sind tendenziell eher mit ihrer Behandlung zufrieden,
- und diejenigen, für die Gesundheitsversorgung kaum erschwinglich ist, tendieren dazu, sich ein Stück weit vom Gesundheitssystem zu lösen.

Diese Unterschiede zu erkennen und gezielt anzusprechen kann helfen, die Akzeptanz von digitaler Technik und Technologien zu fördern, den Komfort und die Effizienz während der Behandlung zu erhöhen und für jeden positivere Erfahrungen in der Gesundheitsversorgung zu bewirken.

Vertrauen in das Ökosystem der Gesundheitsversorgung durch intersektorale Vernetzung der Akteure vorantreiben

Das Vertrauen der Bürger:innen in verschiedene Kostenträger, Leistungserbringer, politische Entscheidungsträger und Unternehmen im Bereich des Gesundheitswesens zu erhöhen und die Zusammenarbeit zwischen diesen Akteuren zu verstärken, das ist der Schlüssel zu einem gut integrierten, digital basierten Gesundheitssystem, das eine Verbesserung des Gesundheitszustands und positive Erfahrungen in den Fokus stellt. Erfolgreiche Anstrengungen in diesem Bereich zahlen zudem langfristig ein auf Vertrauen und Akzeptanz für künftige Projekte wie den Digitalen Datenraum in den EU.

Deutsche Befragte sind beispielsweise weniger bereit, ihrer Regierung, Technologieunternehmen und der Pharmaindustrie zu vertrauen, wenn es darum geht, ihre Gesundheitsinformationen sicher aufzubewahren. Das Vertrauen in diese Akteure bewusst zu steigern kann den nahtlosen Datenverbund über das Ökosystem der Gesundheitsversorgung hinweg erleichtern, was wiederum zu verbesserten Gesundheitsdiensten, Technologien und Behandlungen für Patient:innen führt. Eine Chance, um das Vertrauen in diese Akteure zu steigern und eine engere Zusammenarbeit zu ermöglichen, liegt auf der Betonung von Datensicherheit und Wahrung der Privatsphäre, denn beides sind Themen, die seit der COVID-19-Pandemie für Menschen in Deutschland eine noch höhere Priorität bekommen haben. Diesem hohen Anspruch an Datenschutz und Sicherheit wird man nicht durch komplexere Prozesse gerecht, sondern durch schlankere und handhabbare Lösungen, die menschenzentriert gedacht werden. Das Momentum der Datensensibilität gilt es zu nutzen, um Vertrauen zu gewinnen.



Schlüsselfaktoren

Unsere Studie macht im Länder-Vergleich deutlich, dass für Patient:innen in Deutschland andere Faktoren als in anderen Ländern Einfluss darauf haben, ob sie digitale Gesundheitsdienste verwenden.

Es zeigt sich: Der Trend hin zur Digitalisierung der Medizin als solche geht noch nicht weit genug, weil die Menschen noch nicht von einem positiven Nutzen-Risiko-Verhältnis überzeugt sind. Für die Deutschen haben Empfehlungen ihrer behandelnden Ärzt:innen sowie Datensicherheit eine hohe Priorität – sogar höher als im internationalen Vergleich. Die Bereitschaft zur Verwendung von digitalen Diensten ist deutlich größer, wenn Patient:innen eine bestehende akute oder ernsthafte Erkrankung haben, sodass die Vorteile und der Mehrwert leicht und direkt verständlich sind.

Schlussfolgerungen

Als übergreifendes Fazit für diejenigen, die den Fortschritt im Bereich digitale Gesundheitsdienste planen und die Entscheidungen darüber treffen, lassen sich aus dieser Studie außerdem diese Aspekte ableiten:

- Dienste wie die App Selfapy oder 7mind, die einen positiven Einfluss auf die psychische Gesundheit und mentale Balance haben, haben besonders hohe Relevanz, da in dynamischen Situationen wie einer Pandemie mit ihnen die Resilienz von Patienten gesteigert werden kann.
- Jüngere Patient:innen sind eher als ältere bereit, digitale Dienste zu verwenden, und können somit auch als Botschafter und Multiplikatoren über die Generationen hinweg und innerhalb der Familien agieren.
- Patient:innen wollen keine Digitalisierung in der Medizin als Selbstzweck; die Vorteile und der Mehrwert müssen klar verständlich gemacht und greifbar werden, das Risiko muss kalkulierbar sein bzw. ausgeschlossen werden.
- Passende Angebote und die Zufriedenheit mit digitalen Angeboten stellen eine Herausforderung für Kostenträger dar. Digitale Angebote sollten allerdings nicht als Problem, sondern als Schlüssel zu einer individualisierten Gesundheitsleistung geplant und gesteuert werden – als Differenzierung für Anbieter, als Mehrwert für Patient:innen.
- Digitale Anwendungen erlauben es, den Behandlungsprozess zu vereinfachen und auf die wichtigsten Prozesse zu reduzieren: die Interaktion zwischen Arzt und Patient. Informationsbereitstellung auf mobilen Geräten und Selbstinformation für digitale Ermittlung des Gesundheitszustandes schaffen nicht nur Entlastung, sondern steigern auch die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten.
- Digitale Lösungen erfordern einen sensiblen Umgang mit Daten, insbesondere Transparenz im Umgang mit ihnen und bei der Speicherung. Gelingt dies, können digitale Anwendungen ein sinnvoller und niederschwelliger Einstieg in Gesundheitsangebote sein.

Kontakte:



Shadi Mohadessi

Leiterin des Bereichs Gesundheitswesen, Accenture

shadi.mohadessi@accenture.com



Christoph Hinger

Senior Manager, Gesundheitswesen, Accenture



Michaela Heinzle

Consultant, Gesundheitswesen, Accenture

michaela.heinzle@accenture.com

Über die Studie

Die Studie basiert auf einer Umfrage unter 11.823 Personen ab 18 Jahren in 14 Ländern. Ermittelt wurden die Einstellungen zum Gesundheitssystem in Bezug auf Zugang, Verteilungsgerechtigkeit, Serviceerfahrung, Einsatz digitaler Technologien und Vertrauen. Die Online-Umfrage berücksichtigte Menschen in den folgenden Ländern: Australien (649), China (806), Finnland (662), Frankreich (822), Deutschland (872), Indien (873), Irland (657), Italien (718), Japan (833), Norwegen (648), Singapur (653), Spanien (675), Großbritannien (1200) und die USA (1755). 40 % der Stichprobe repräsentieren Patient:innen mit aktuellen Erkrankungen in den therapeutischen Bereichen Onkologie, Herz-Kreislauf, Atemwegserkrankungen, Immunologie, Gastroenterologie und Neurologie. Die Umfrage wurde von der Firma YouGov zwischen Mai und Juli 2021 durchgeführt und ausgewertet.

In der Studie wurden gezielt Menschen nach ihren Erfahrungen und Erwartungen an (digitale) Gesundheitsversorgung befragt, um auf der Basis der Antworten Rückschlüsse darauf ziehen zu können, wie vonseiten der Beteiligten, Kostenträger und Anbieter der Zugang erleichtert und die Inanspruchnahme dieser Leistungen optimiert werden kann.

Wir danken YouGov und Oxford Economics für die Unterstützung bei der Entwicklung der Umfrage, der Analyse der Daten und der Erstellung von Kernaussagen.

Glossar

Digitale Technik und Technologien

Mit „digitaler Technik und Technologien“ sind Technik/Technologien gemeint, die in der medizinischen Versorgung eingesetzt werden, z. B. elektronische Patientenakten/medizinische Aufzeichnungen, mobile Dienste, tragbare Geräte zur Überwachung der körperlichen Fitness, des Lebensstils und der Vitalparameter, intelligente Körperwaagen, Chatbots sowie digitale Therapeutika.

Elektronische Patientenakten/medizinische

Aufzeichnungen sind das Äquivalent zu Papierakten oder -datenblättern in Arztpraxen oder Krankenhäusern. Diese Patientenakten enthalten für gewöhnlich persönliche Gesundheitsdaten.

Chatbots sind Computerprogramme, mit denen man über Nachrichtendienste, Chat-Fenster oder mündlich (z. B. Alexa, Google Home, Siri) kommunizieren kann.

Digitale medizinische Versorgung bedeutet, dass sich Leistungserbringer und Patient:in an unterschiedlichen Orten befinden und die Unterstützung und Versorgung über Video, Apps für mobile Endgeräte, sichere E-Mails, Nachrichtendienste/SMS oder über soziale Online-Plattformen erfolgen.

Tragbare Technik beschreibt elektronische Geräte, die als Accessoires getragen und zur Überwachung alltäglicher Aktivitäten, des Fitnessniveaus und der vitalen Parameter eines Nutzers eingesetzt werden können.

Digitale Therapeutika sind Anwendungen, die auf den individuellen Gesundheitszustand oder die Erkrankung einer Person zugeschnitten und so eingestellt sind, dass sie diese daran erinnern, Medikamente einzunehmen, Kontrolltermine zu planen oder die Ernährung umzustellen.

Tragbare medizinische Geräte (z. B. Insulinpumpe)

Künstliche Intelligenz/maschinelles Lernen ist eine Sammlung von Technologien, die eine Maschine oder ein System dazu befähigen kann, zu fühlen, zu verstehen, zu handeln und zu lernen. In der medizinischen Versorgung eingesetzt, kann man somit klinische Diagnosen feststellen, Behandlungen empfehlen und Verabreichungsvorgänge automatisieren.

Klinische Studien

Mit klinischen Studien sind Forschungsstudien gemeint, die mit Freiwilligen durchgeführt werden und die Bewertung medizinischer, chirurgischer oder verhaltensbezogener Interventionen zum Ziel haben.

Generationen-Bezeichnungen

Gen Z = geboren nach 1995

Millennials = geboren 1980 bis 1994

Gen X = 1965 bis 1979

Babyboomer = 1946 bis 1964

75+ = geboren vor 1946

Patientenreise

Die Reise des Patienten umfasst das Erleben der Krankheit/Heilung aus Sicht der Patient:innen – vom Verspüren der ersten Symptome über den Kontakt zu Mediziner:innen, der Diagnose, eventuelle Überweisungen und Behandlung bis zur Abwicklung, Kontrolle, Nachverfolgung und Folgebehandlung.

Über Accenture

Accenture ist ein weltweit tätiges Beratungsunternehmen, führend in Digitalisierung, Cloud und Security. Wir bringen unsere umfassende Erfahrung und spezialisierten Fähigkeiten in mehr als 40 Branchen ein und bieten Dienstleistungen aus den Bereichen Strategy & Consulting, Technology und Operations sowie Accenture Song – gestützt auf das weltweit größte Netzwerk aus Centern für Advanced Technology und Intelligent Operations. Unsere 710.000 Mitarbeitenden arbeiten jeden Tag für Kunden in über 120 Ländern daran, Technologie und menschliche Kreativität zu vereinen. Wir setzen auf Veränderung, um Mehrwert und gemeinsamen Erfolg zu schaffen – für Kunden, Mitarbeitende, Aktionäre, Partner und für die Gemeinschaft.

Besuchen Sie uns unter [accenture.de](https://www.accenture.de)

DISCLAIMER: This content is provided for general information purposes and is not intended to be used in place of consultation with our professional advisors.

Copyright © 2022 Accenture All rights reserved.

Accenture, its logo, and High Performance Delivered are trademarks of Accenture.

This document makes descriptive reference to trademarks that may be owned by others. The use of such trademarks herein is not an assertion of ownership of such trademarks by Accenture and is not intended to represent or imply the existence of an association between Accenture and the lawful owners of such trademarks. This document is produced by consultants at Accenture as general guidance. It is not intended to provide specific advice on your circumstances. If you require advice or further details on any matters referred to, please contact your Accenture representative.

This content is provided for general information purposes and is not intended to be used in place of consultation with our professional advisors.