



eHealth macht niedergelassene Ärzte zu Verkäufern

Von *IFABS*

Erstellt am 17 Aug 2015 - 06:17

eHealth und die Patientenkommunikation?

Kritiker der eHealth-Entwicklung warnen u. a. davor, dass der Einsatz von elektronischen Anwendungen und Hilfen dazu führen wird, die Kommunikation zwischen Ärzten und ihren Patienten zu verringern. Das wäre dramatisch, denn in Arztpraxen werden gegenwärtig durchschnittlich gerade einmal 46% der für ein Adhärenz-zentriertes Praxismanagement notwendigen Regelungen und Instrumente eingesetzt. Die hieraus resultierende Patientenzufriedenheit erfüllt lediglich 39% der Anforderungen. Eine detaillierte Betrachtung der denkbaren eHealth-Entwicklungsszenarien zeigt jedoch genau das Gegenteil: Ärzte werden mit ihren Patienten mehr kommunizieren, allerdings weniger aus eigenem Antrieb, sondern vor allem aufgrund der Anforderungen, die von verschiedenen Patienten-Typen ausgehend auf sie zukommen.

Neue Patienten-Typen erzeugen Kommunikationsbedarf

Neben den „analogen Patienten“, die Ärzte als Berater und Lösungsanbieter verstehen und entsprechende, ihre medizinischen Probleme vollständig behandelnde Gespräche erwarten, werden die Mediziner mit verschiedenen Typen von eHealth-Patienten konfrontiert: hier sind zum einen die Selbstdiagnostiker zu nennen, die mit Hilfe des Internets und App-Unterstützung ihren medizinischen Bedarf selbst bestimmt haben und von ihren Ärzten die Bereitstellung der passenden Lösungen erwarten. Eine andere Gruppe sind die Selbsttherapeuten, die auf dem von ihnen eingeschlagenen Therapie-Weg nicht zum Ziel gelangen oder von ihren Ärzten Unterstützung verlangen. Hinzu kommen die Nachbestätiger, die die diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen ihres Arztes im Netz überprüfen. Allen diesen und weiter denkbaren Patienten-Typen ist gemeinsam, dass der Umgang mit ihnen von Ärzten kommunikative Initiative erfordert: sie müssen zum einen deutlich mehr und vor allem verständlich informieren, vor allem aber auch abgrenzen, korrigieren und überzeugen.

Ärzte erahnen, was auf sie zukommt

In einer Gruppendiskussion mit niedergelassenen Ärzten zur zukünftigen Entwicklung des Arzt-Patienten-Kontaktes unter eHealth-Bedingungen führten die beteiligten Mediziner an, dass sie befürchten, sich in naher Zukunft für ihre Therapie-Vorschläge vor ihren Patienten rechtfertigen zu müssen und dass sie in eine Rolle gezwungen werden, in der sie fast verkäuferisch agieren müssen, d. h. konkret: den Nutzen der in Frage kommenden Therapien aufzuzeigen, Einwände zu entkräften und Handlungsbereitschaft zu bewirken.

Umfassender Veränderungsbedarf

Damit verbundenen werden Mediziner im Zuge der eHealth-Entwicklung weitere kommunikative Fähigkeiten erwerben müssen, beispielsweise Methoden und Techniken zur Argumentation unter Zeitdruck oder zum Abschluss therapeutischer Zielvereinbarungen, denn die Kommunikationsintensität wird deutlich steigen.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/08/17/ehealth-macht-niedergelassen...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:21): <http://www.medkom24.eu/node/20580>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/08/17/ehealth-macht-niedergelassene-aerzte-zu-verkaeufern/>

