

Die Menschen wollen digital angedockt, ernst genommen, einbezogen und individuell behandelt werden

## Der Patient wird Mitgestalter des Gesundheitssystems

Die Menschen möchten im Gesundheitswesen eine aktive Rolle spielen. Es ist Zeit, sie im System als Mitgestalter zu berücksichtigen. Wer ist dazu bereit?!

Der Patient, der Einwohner, der Mensch – d.h. wir alle – sucht den Eintritt in das System Schweizer Gesundheitswesen. In einer Rolle als Mitgestalter, nicht nur als Material. Mensch kümmert sich viel um seine Gesundheit; er weiss, dass er Probleme am eigenen Leib ausbaden muss, tut sein Mögliches für die Prävention, beachtet die Genetik (Wer hatte was in der Familie?), gibt Tipps an Freunde und Familie weiter und hilft auch gerne, mit Gesundheitskosten am richtigen Ort zu sparen. Mensch will im Krankheitsfall informiert sein und im Behandlungsprozess mithelfen, mitentscheiden. Individuell, weil Gesundheit für jeden etwas sehr Spezifisches heisst. Die Standardprozesse sind nicht

perfekt und passen nicht immer; jeder hat da seine Geschichten. Niemand verlässt sich gern hundertprozentig auf andere, wenn es um sein eigenes Leben geht.

### Digitalen Zugang zur medizinischen Leistung

Die Menschen haben zugelegt, sich digital transformiert und sich ausgereifte Computeranlagen mit umfassender Software beschafft: sie erledigen alles von ihrem Smartphone aus. Handy first! Dem entsprechend wollen sie digital angedockt, individuell ernst genommen und behandelt werden. Sie suchen den jederzeitigen Zugang zur

medizinischen Leistung, wenn möglich auch über Internet, aus der Ferne und tätigen Terminbuchungen über ihren digitalen Kalender. Infos sollen jederzeit überall abrufbar sein; transparent, mit Optionen, nachprüfbar, verständlich und für persönliche Assistenten nutzbar.

Über diese Entwicklung könnten sich eigentlich alle freuen. Doch wird der Patient noch nicht überall willkommen geheissen. Schon der Begriff «Patient» ist tückisch: er reduziert Mensch auf den Moment im Gesundheitswesen, in dem er in Behandlung und damit gewissermassen auch in Not, ausgeliefert und in seinen Freiheiten eingeschränkt ist. Bei der Suche des Menschen

Wird der Mensch ernst genommen und die Digitalisierung auf ihn fokussiert, sprechen Patientin und Ärztin auf Augenhöhe.



## Gesundheitspolitik

nach seinen Freunden im Gesundheitssystem zeigt sich ein Bild von Zielkonflikten:

### Wie nett sind die wichtigen Stakeholder?

Der Bund ist grundsätzlich nett. Er hat mit dem Patientendossiergesetz den staatlich geschützten Behälter geschaffen, in welchem Mensch seine Gesundheitsdaten bequem sammeln kann. Er muss seine Krankengeschichte nun nicht mehr trotz Schmerzen fehlerfrei auswendig aufsagen können, er hat sie überall dabei und kann sie mit allen teilen, mit denen er möchte. Wenn nur nicht so viele diesen Behälter gefährlich (Datenschützer), dumm («Nur-PDF-ler») und kompliziert (Verhinderer) reden wollten! – Sie können ja mithelfen, ihn zur stolzen Lösung weiterzuentwickeln. Es hilft auch nicht besonders, dass der Bund für die Umsetzung nur Staatsbetriebe und Kantone fördert. Ob die vom Mensch gesuchte Innovation wohl eher im Staatsportal oder in Apps von Privaten zu finden sein wird? Leider lässt der Bund Patientenvertreter in seinen Vorhaben fast völlig aussen vor und bleibt auf Distanz.

Die Kantone planen und verordnen intensiv im Namen des Menschen. Aber aufgepasst: Was hat Gesundheit mit Kantonsgrenzen oder Kantonspezifika zu tun und was nützt das Mensch? Die Einwohner gehören nicht den Kantonen und suchen meist Transparenz und freie Wahl der

Leistungserbringer. Die Distanzen sind in der Schweiz klein; Telemedizin überbrückt sie noch mehr. Krankheiten machen nicht an Kantons-grenzen halt, Handy-Apps meistens auch nicht. Selbst wenn ein Kanton seine speziell gute Gesundheitsförderung mit einer eigenen App ausdrückte, würde dies seinen Einwohnern auch ennet der Kantons-grenze nützen.

Interessant ist das Verhältnis zu den Krankenversicherern: Mensch und Kasse haben eigentlich die gleichen Interessen und sind zusammen mit dem Portemonnaie der Menschen unterwegs. Sie sparen am besten zusammen.

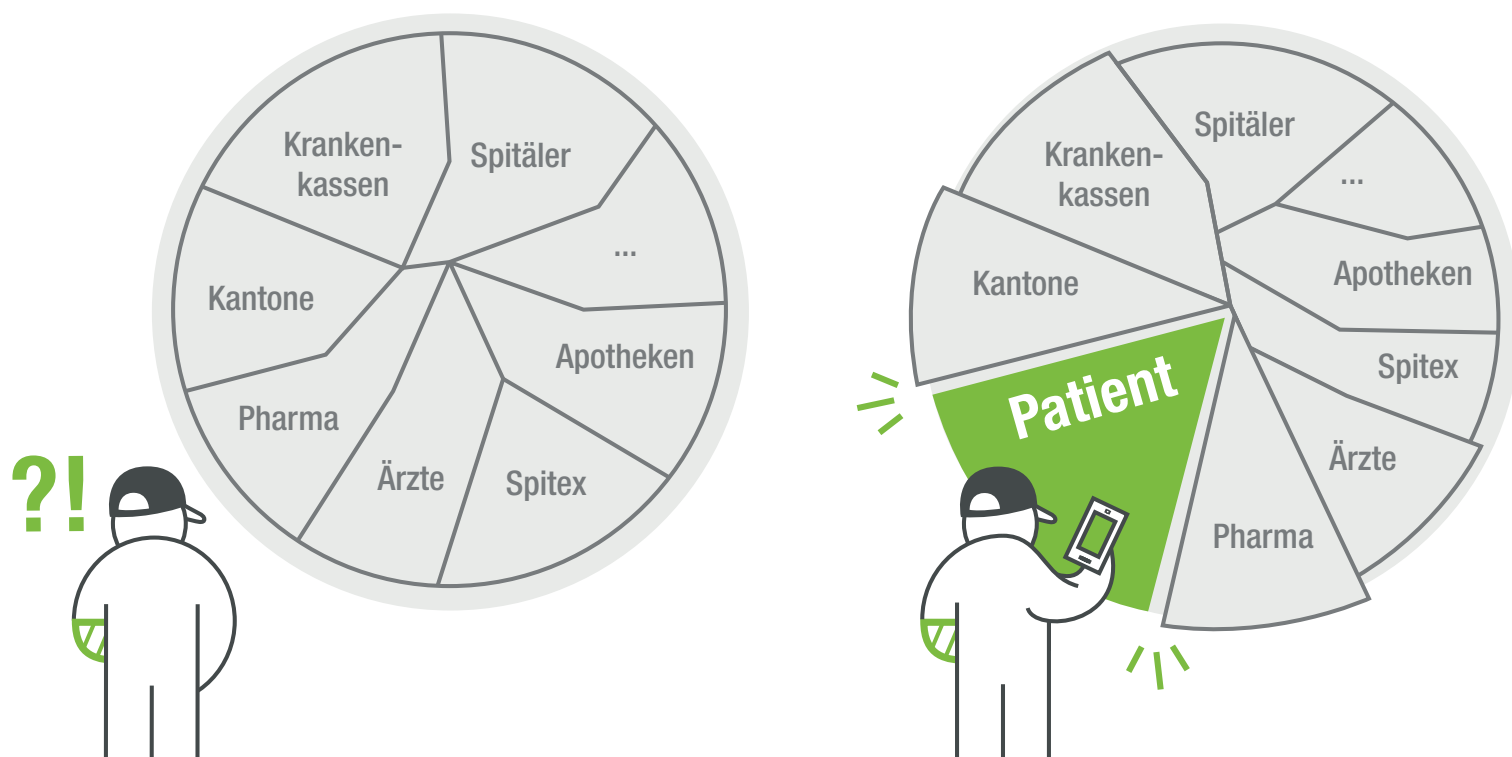
Gleichzeitig trauen sie sich gegenseitig nicht ganz und unterstellen sich gegenseitig die Neigung zu Missbrauch: «Mensch verschweigt, um Prämien zu sparen», «Kasse nützt intime Informationen aus, um Prämien zu erhöhen». – Da müssen beide Seiten dran arbeiten. Fortschritte sind aber klar erkennbar: Gescheite Versicherer merken, dass man mit den Informationen und dem Spar- und Präventionswillen, die man von den Menschen als Gesamtheit einholen kann, mehr Rentabilität erzielt als mit Detailalgorithmen, die den Einzelnen sofort Geldbussen anhängen, wenn ein Gesundheitsrisiko bei ihm auftaucht. Patienten verstehen, dass die Versicherer sehr kompetente Helfer für ihre Gesundheitsfragen sein können.

Bei Leistungserbringern kann es recht konfliktträchtig werden: Das lokale, persönliche Optimum des Menschen steht z.T. dem betriebswirtschaftlichen Optimum des Leistungserbringers diametral entgegen. So wirken Kräfte von Angebot und Nachfrage und man fragt sich öfters: Wieviel Kundendienst ist in den Taxipunkten eingerechnet?!

Zum Beispiel gibt es Hausärzte, die zum Patientendossier nichts beitragen wollen, bevor sie nicht gezwungen werden, und welche die Bluthochdruck-Daten, die der engagierte Patient auf dem Handy mitbringt, als unpräzise Quelle negieren. Mensch ist enttäuscht und zweifelt, ob dies auch künftig die beste primäre Anlaufstelle und Vertrauensperson ist. Dem Hausarzt, der für das Fitbit-Engagement lobt, die vom Patienten beigebrachten Infos gebührend berücksichtigt, einem Apps empfiehlt und der auch mal online erreichbar ist, vertraut Mensch mehr.

Stationäre Einrichtungen, die den Patienten spüren lassen, dass er in Standardprozesse und Standardschubladen eingezwängt wird und dass es ihnen wichtiger ist, Raum X und Gerät Y auszulasten als den Menschen nicht lange warten oder nicht mehrmals kommen zu lassen, müssen sich nicht wundern, wenn sie plötzlich in entsprechenden öffentlichen Ratings in die unteren Ränge rutschen und gemieden werden. Hingegen bieten sich für Spitäler viele gute Chancen, wenn

Alle Stakeholder im Schweizer Gesundheitswesen sind immer auf allen Darstellungen vertreten, meist fehlt der der wichtigste, der Mensch als Patient.



sie dem Menschen über sein Handy und über sein Patientendossier näher kommen, ihn schon vor dem Eintritt über diese Kanäle empfangen und ihn nach dem Austritt weiter begleiten.

Systeme die sich Integrierte Versorgung nennen, fokussieren bisher primär auf das Integrieren aller Leistungserbringer. Aber wie findet Mensch den Zugang zu seinem Behandlungsprozess? Lässt ihn die «Integrierte Versorgung» mit seinem Handy mitmachen? Termine vereinbaren? Transparenz haben? Auswählen lassen? Seine PROMS (Patient Reported Outcome Measures) einbringen? Zweitmeinungen einholen?

### eMedikation, ein besonders wichtiger Bereich

Viel Gutes bringt das Mitmachen des digitalen Menschen im Bereich Medikation. Sobald die komplette Information darüber, welche Medikamente jemand einnimmt, digital fließt und daher an wesentlich mehr Punkten immer wieder verifiziert wird, sinkt das Leiden des Menschen aus Fehlmedikation. Es sinken auch die Medikationskosten. Zudem kann die Pharmaindustrie mit den neu verfügbaren Informationen, zu welchen Behandlungsergebnissen der Einsatz von Medi-

kamenten bei Menschen mit verschiedenen Gesundheitsprofilen führt, besser zur individuellen Situation passende Medikamente anbieten. Mensch trägt hier sicher mit seinen Daten gerne bei, wenn man ihn anständig fragt.

Normalerweise honoriert der Mensch Leistungen durch Bezahlen, für bescheidenere Leistungen halt mit kleineren Beträgen. Dies scheint im Gesundheitswesen wie ausgesperrt; sehr viele behaupten, der Patient wolle nichts bezahlen. Die einzig bekannte und akzeptierte Art zu bezahlen, scheint die geregelte zu sein: über die Krankenversicherung, allgemein oder privat; sei es für Behandlungsleistungen, sei es für die kleinen Schachteln in der Apotheke. Anders auf dem Handy des Patienten: Da kauft man Health Apps für 5 oder 10 Franken und bezahlt sie locker, ohne jemanden zu fragen. Freundliche Versicherungen könnten nützliche Apps ja auch bezahlen.

### Gefährliche Akteure schleichen sich ein

Im «Rucksack» des Patienten bzw. über sein Handy schleichen sich weitere Akteure ins Gesundheitswesen ein. Diese sind nicht immer nett und der Patient bringt sie auch nicht aufgrund von Aggression gegen das etablierte

Gesundheitssystem ein, sondern weil sie so nützlich und handlich sind: Apple, Google, Amazon und deren Schweizer Nachahmer, die oft gratis Nützliches bieten, Mensch's Daten ohne zu fragen klauen und damit Geschäfte machen, ohne dem Patienten einen Zustupf in seine Kasse zu geben. Die Bösen von ihnen darf das Schweizer Gesundheitswesen, dürfen Bund und Kantone gerne abwehren.

Mensch sucht also seine wahren, ehrlichen Freunde punkto Gesundheit. Ihn mitsamt seines Handys, seines Patientendossiers und seiner Vernetzungsforderungen als Kunden abzuweisen, dürfte sicher die falsche Strategie sein. Ihn im Gesundheitssystem willkommen zu heissen und als Gesundheitspartner ernst zu nehmen, verspricht mehr Erfolg. Kundenorientierung war noch nie ein falsches Rezept! Mögen die patientenfreundlicheren Akteure gedeihen und mögen wir Menschen zusammen ein vorzügliches Schweizer Gesundheitswesen gestalten!

Autor: Thomas Marko

### Weitere Informationen

[www.bint.ch](http://www.bint.ch)

# BWT Magnesium Mineralized Water

IHR LEISTUNGSBOOST

BWT PALAIMON S10

Ein Trinkwasser für **mehr Geschmack**, **mehr Vitalität** und **mehr Genuss**. BWT Wasserspender erfüllen mit ihren einzigartigen, anwenderfreundlichen Eigenschaften jede Anforderung und jeden Wunsch.

[www.bwt-aqua.ch](http://www.bwt-aqua.ch)  
[www.bwt-aqadrink.ch](http://www.bwt-aqadrink.ch)



**BWT**

*bwt-aqua.ch*