

## **Aktuelles aus der Praxis:**

### **Über die Berührungspunkte mit der Amazon-Mentalität in der (Hausarzt)-Praxis.**

*Von Dr. med. Peter Simon, Allgemeinmedizin, Schwäbisch Gmünd*

Welcher (Haus-)Arzt kennt das nicht: Der durch das Internet mit Wissen ausgestattete, beschwerdefreie, junge Patient verlangt weniger nach klassischer Heilbehandlung, als viel mehr nach zeitgemäßen Zugangsmöglichkeiten zu Informationen über seine Gesundheit. „Ich hätte gerne ein großes Blutbild und den Langzeitblutzucker, Herr Doktor. Ich brauche die Daten, um mich besser um meine Gesundheit kümmern zu können.“

Von Krankheit keine Spur wird die Aufklärung über Nutzen, Risiken und Nebenwirkungen der gewünschten Untersuchungen vom Patienten ordnungsgemäß angehört. Er hat schon alles „gegoogelt“ und möchte nur noch seine Werte haben. Webseiten wie „Igelärger“ oder „Igelmonitor“ - scheinen vergebene Mühe der Betreiber zu sein. Denn vielmehr verlangt der gesundheitsbewusste Bürger wohl nach einer individuellen, für ihn optimalen und nicht nur ausreichenden Versorgung. Er wählt im Voraus die für sich nützlichen Untersuchungen im Angesicht seiner individuellen Lebensweise via Internet selber aus - genau wie bei Amazon. Weiß doch der Betroffene selbst am besten, wie er lebt, was er konsumiert und wo seine Risikofaktoren liegen?

Der gut informierte Kunde von heute kennt mittlerweile auch schon die durchschnittlichen, voraussichtlichen Kosten der gewünschten Untersuchungen. Die für Ärzte verbindliche Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) ist nämlich mitsamt dem Paragraphenteil auch im Internet einsehbar. Die schriftliche und wirtschaftliche Aufklärung ist somit teilweise pro forma. Dass die Wunschuntersuchungen häufig nicht von den Krankenversicherungen übernommen werden, ist auch schon längst bekannt, steht ja schließlich auch im Internet. Macht nichts, denn auch da bietet das Internet Lösungen: Entweder werden Kosten teilweise von der Steuer abgesetzt oder es wird die Krankenkassen direkt angesprochen. Dann versucht man, über eine Einzelfallentscheidung bei der Krankenkasse die Kosten doch noch erstattet zu bekommen. In der Internetcommunity gibt es diesbezüglich reichlich Erfahrungswissen u. a. darüber, durch welche Tricks diese oder jene medizinische Leistung von der Krankenkasse übernommen worden ist. Falls sich die eigene Krankenkasse weigert, besteht ja zur Not noch die Möglichkeit eines Wechsels in die Wunschkrankenkasse, welche die gewünschte Leistung vielleicht übernimmt.

Sharing Economy, Transparenz und Open-Source-Gesundheit heißen diese neuartigen Entwicklungen. Es sind die Grundzüge eines immer mächtiger werdenden dritten Gesundheitsmarktes, der in der Praxis immer häufiger in Erscheinung tritt. Der gesundheitsbewusste und durch das Internetwissen gestärkte Bürger hat sich schon vor der Arztkonsultation längst entschieden, was er braucht oder wie er etwas möchte. Wenn nicht der (Haus-)Arzt liefert, dann gibt es mittlerweile Laboranbieter im Internet, die beispielsweise ein vollständiges Blutentnahmeset mit Versandbox für Proben nach Hause schicken und

anschließend die Ergebnisse ebenso nach Hause liefern. Ganz bequem bestellbar, 24 Stunden, 365 Tage im Jahr und ohne Wartezeit in einem Wartezimmer voller, womöglich kranker Patienten - wie bei Amazon eben.

Der (Vertrags-)Arzt steht somit vor der Wahl oder besser gesagt vor dem Dilemma: Ablehnung dieser Wunschleistungen, da laut § 12 SGB V nicht wirtschaftlich, ausreichend, notwendig und zweckmäßig und im Gegenstandskatalog der Krankenkasse bei gesunden, beschwerdefreien Menschen nicht vorgesehen. Oder Akzeptanz und Annahme der Herausforderungen dieser Bestell-Mentalität, die unaufhaltsam von Tag zu Tag mehr Einzug in alle Fachbereiche der Medizin erhält. Amazon zeigt der Welt jeden Tag, wie es geht: Der Kunde sucht im Internet nach seinem gewünschten Produkt. Amazon bietet das Produkt selbstverständlich zu einem kostengünstigen Preis mitsamt Logistik an, ein paar Klicks später ist das Produkt gekauft und binnen weniger Tage beim Besteller. Jederzeit erreichbar, kundenorientiert und effizient, so lautet wohl das Erfolgskonzept bei Amazon. Es scheint, als treffe Amazon damit ins Schwarze. Auch die Dienstleistungsgewerkschaft Verdi kann nichts gegen das Konzept des Internetiesen ausrichten. Die Gesellschaft bestellt weiterhin bereitwillig und überaus bequem bei Amazon, mit steigender Tendenz. Amazon gibt dabei nicht nur im Versandhandel den Ton an.

Die Amazon-Mentalität ist mittlerweile auch in vielen anderen Branchen sowie in der Gesundheitsversorgung deutlich zu spüren. Vor diesem Hintergrund könnte sich beispielsweise die Frage stellen, warum der Gang in die Notaufnahmen bei Patienten oder Kunden so beliebt ist. Könnte es nicht sein, dass die Kunden oder Patienten dort einen vollen rundum Service an 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr haben, inklusive Blutentnahmen mit sofortiger Auswertung, Bildgebung und einem interdisziplinären Ärzteteam? Das Argument, dass die Notaufnahmen damit zweckentfremdend würden, interessiert die breite Kundenmasse nicht. Der Ansturm auf die Notaufnahmen bleibt ungebrochen. Da hilft auch der Verweis auf den kassenärztlichen Bereitschaftsdienst nicht nachhaltig, solange dieser nicht ebenso einfach erreichbar und gut ausgestattet ist.

Die Beschäftigten im Gesundheitswesen sind - ob sie nun wollen oder nicht - durch das Internet und Unternehmen wie Amazon, Google oder die immer größer werdenden Datenpräsenz sozialen Veränderungen unterworfen. Sharing Economy, Transparenzbestreben und wohl auch einer Art Mentalitätsverschiebung sind unweigerliche Konsequenzen dieser gesellschaftlichen Entwicklungen. Gesundheit wird so allmählich zur Bürgerpflicht. Die Ergebnisse der Philips-Gesundheitsstudie in Zusammenarbeit mit dem Zukunftsinstitut mit Sitz in Frankfurt zeigen beispielsweise, dass einige Krankheiten mit persönlicher Schuld verknüpft werden. Im Rahmen der repräsentativen Umfrage sind die Mehrheit der Befragten (77%) der festen Überzeugung, die Verantwortung für die Gesundheit läge größtenteils bei jedem Einzelnen selbst. Die Denk- und Handlungsweisen in der Gesellschaft scheinen sich zu verändern. Zu einer ganzheitlichen Gesundheit gehört ein

aktiver, interessierter verantwortungsbewusster, proaktiver Bürger mit einem steigenden persönlichen Engagement als Beitrag zu einem ganzheitlichen Gesundheitssystem - so die Gesundheitsstudie.

Damit einhergehend sollte auch eine Neuinterpretation der Kernkompetenzen in der Medizinbranche vorangetrieben werden. Es ist wohl an der Zeit, die steigende Gesundheitsbelange der immer größer werdenden Anzahl an gesundheitsbewussten und durch das Internet gut informierten Bürgerinnen und Bürger zu akzeptieren und die medizinische Versorgung mehr an die aktuelle Situation anzupassen. Ungebrochen ist das Verlangen der gesundheitsbewussten Bevölkerung, ob krank oder gesund, nach Gesundheitsinformationen und diagnostischen Verfahren zur Erschließung des eigenen Körpers. Der stetig steigende Absatz von Wearables zeigt dies deutlich. Es werden immer mehr Parameter wie beispielsweise Herzfrequenz, Temperatur und Schlafdauer gemessen, und das ganz bequem, persönlich und kontinuierlich. Dieser Trend spiegelt das Verlangen, die Kontrolle über die eigene Gesundheit zu erlangen und zu erhalten, wider.

Warnungen vor Wunschuntersuchungen auch durch den Spitzenverband der Krankenkassen können diesen Trend nicht verhindern. Vielmehr sehen sich Gesundheitsdienstleister zukünftig immer häufiger mit der Aufgabe konfrontiert, die erhobenen Gesundheitsdaten - sei es über Wearables, Blutuntersuchungen oder andere diagnostische Methoden - in den biopsychosozialen Gesamtzusammenhang des gesundheitsbewussten Bürgers einzufügen. Die Analyse der Daten und ihre Einordnung ins Lebensfeld eines Patienten sind durch ein umfassendes medizinisches Wissen, professionelles Beraten und Coaching möglich. Der Arzt ist dabei vor allem darum bemüht, im ersten Schritt dem ärztlichen Anspruch - „primum nihil nocere“ - keinen Schaden durch die Gesundheitsdaten entstehen zulassen, gerecht zu werden. Die sich daraufhin anschließende zweite, weitaus größere Herausforderung ist die Entfaltung des eigentlichen Potentials der immer größer werdenden objektiven Gesundheitsdaten. Die aufgeklärten Bürgerinnen und Bürger versuchen - wie schon oben angedeutet - durch die stetig präziser werdenden und immer häufiger aufgezeichneten, multiplen, physiologischen Langzeitdaten, die eigene medizinische Versorgung selbst in die Hand zunehmen und zu optimieren. Mit Hilfe der Aufzeichnung von beispielweise körperlicher Aktivität, Kalorienaufnahme und -verbrauch, Herzfrequenz, Temperaturverlauf, Muskelmasse, Medikamenteneinnahme, diversen Blutwerten und weiteren Parametern wird Unsichtbares sichtbar. Dies lässt, verantwortungsvoll eingesetzt, wertvolle Rückschlüsse auf den Gesundheitszustand und die Lebensweise des Patienten zu. Vagen Aussagen oder Vermutungen stehen plötzlich fundierte, objektive Daten gegenüber.

Präventivmedizinische Herangehensweisen erreichen mit Hilfe der neuen Biofeedbackmöglichkeiten, die neue Technologien mit sich bringen, eine viel größere Wirkung und Potenz. Durch anschauliche Diagramme und Graphiken kann beispielsweise unbewusstes Verhalten aufgedeckt werden. Medizinisch relevantes Fehlverhalten kann über

entsprechend verfeinerte didaktische Kompetenzen aufgezeigt und Verhaltensänderungen initiiert werden. So steht beispielsweise zukünftig einem sporadischen 30 Sekunden andauernden 12-Kanal-EKG beim (Haus-)Arzt oder in der Notaufnahme, eine mehrtägige Herzfrequenzvariabilitätsmessung oder ein mehrtägiges Langzeit-EKG gegenüber. Beide Methoden können über ein einfaches, relativ kostengünstiges Wearable gemessen werden. Die Frage bzgl. der Validität und Präzision wird durch Software-Algorithmen in der Computer-Cloud sichergestellt, die selbst kurzanhaltende Herzrhythmusstörungen erkennen und markieren können. Kontinuierlich aufgezeichnete Blutdruck- oder Blutzuckerentgleisungen können mit der Medikamenteneinnahme oder Nahrungsaufnahme der letzten Wochen korreliert werden und durch adäquate medizinische Maßnahmen begegnet werden. So könnte durch die bessere Aufdeckung von Missverhältnissen und der anschließend gezielteren ambulanten medizinische Intervention zahlreiche medizinische Behandlungen optimiert und womöglich auf langfristige Sicht die Notaufnahmen entlastet werden.

Soziale und technologische Entwicklungen bieten immer mehr Raum für einen stetig größeren werdenden dritten Gesundheitsmarkt. Dieser hat wenig mit den klassischen Routinen und gesetzlichen Restriktionen der Krankheitsversorgung des ersten Gesundheitsmarktes zu tun, wenngleich diese als eine Art Basisabsicherung für die Bürger dienlich ist. Um den Herausforderungen des dritten Gesundheitsmarkt gerecht werden zu können, sind jedoch wichtige Schlüsselkompetenzen auf der Seite der Gesundheitsdienstleister vonnöten wie beispielsweise der Umgang mit multiplen medizinischen Datensätzen, Coaching, Didaktik, Empathie, Transferleistung, digitale Affinität, Lernbereitschaft, Umdenken, Querdenken, mentale Flexibilität und Kreativität.

Die Anpassung des Leistungsspektrums an die sich ändernde Versorgungssituation und die Entwicklung von neuen Kernkompetenzen der Gesundheitsdienstleister für den dritten Gesundheitsmarkt prägen die heutigen Herausforderungen in der Gesundheitsversorgung mehr denn je. Das alles soll geschehen, ohne die medizinische Basisversorgung der Bevölkerung zu gefährden. Was wohl passieren wird, falls wir uns diesen Herausforderungen nicht stellen oder den dritten Gesundheitsmarkt nicht ausreichend würdigen, hat bereits Friedrich Schiller im 18. Jahrhundert vorhergesagt: „Wer nicht mit der Zeit geht, der geht mit der Zeit.“ Dies hat gerade in den aktuellen Zeiten mit massiv anwachsender Unsicherheit, Dynamik und Komplexität des medizin-technologischen Wandels nichts an Aktualität eingebüßt.

Zukunftsinstitut: Die Philips Gesundheitsstudie 2015.

[https://www.zukunftsinstitut.de/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/Auftragsstudien/Zukunftsinstitut\\_Philips\\_Gesundheitsstudie\\_2015.pdf](https://www.zukunftsinstitut.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/Auftragsstudien/Zukunftsinstitut_Philips_Gesundheitsstudie_2015.pdf) (Letzter Zugriff 3.10.2017)

Zur Erleichterung des Leseflusses wurde eher die männliche Form verwendet. Dies schließt jedoch die weibliche Form explizit mit ein.