

- Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) -

Positionspapier Digital Health - Die wachsende Rolle des E-Commerce in der Gesundheitsversorgung

Berlin, Mai 2025

Ansprechpartnerin: Daniela Bleimaier, db@bevh.org

Immer häufiger und lauter werden die Warnungen vor einer enormen Versorgungslücke in Deutschland. Bis 2030 könnten laut einer Studie des Zentralinstituts für die kassenärztliche Versorgung (Zi) rund 50.000 Ärztinnen und Ärzte fehlen. Besonders betroffen ist die hausärztliche Versorgung: Eine Untersuchung der Robert Bosch Stiftung prognostiziert, dass bis 2035 rund 11.000 Hausarztstellen unbesetzt bleiben werden, wodurch fast 40 Prozent der Landkreise unterversorgt oder von Unterversorgung bedroht sein könnten.

Dieser Ärztemangel in Deutschland wird durch mehrere Faktoren verursacht. Der demografische Wandel führt zu einer alternden Bevölkerung und einem steigenden Bedarf an medizinischer Versorgung, während gleichzeitig viele Ärzte in den Ruhestand gehen. Darüber hinaus tragen ungleiche Verteilung zwischen städtischen und ländlichen Gebieten, hohe Arbeitsbelastung, sowie unattraktive Arbeitsbedingungen dazu bei, dass weniger junge Ärzte sich mit eigener Praxis niederlassen oder bereit sind, in unterversorgten Regionen zu arbeiten.

Das bedeutet für Patienten, dass sie noch länger auf Arzttermine warten müssen und oft weite Strecken zurücklegen müssen, um medizinische Versorgung in Anspruch zu nehmen und Krankheiten womöglich nicht rechtzeitig erkannt werden.

E-Commerce als Vorbild mit Lösungsansätzen auch für die Gesundheitsversorgung

Der E-Commerce nimmt eine immer bedeutendere Rolle in der Gesundheitsversorgung ein. 2024 lagen die Online-Umsätze mit medizinischen Hilfsmitteln, Arzneimitteln und Medikamenten in Deutschland bereits bei über 4 Milliarden Euro – Tendenz steigend. Dabei sind die dynamischen Entwicklungen im Bereich Telemedizin in diesen Zahlen noch gar nicht berücksichtigt. Das zeigt: Digitale Vertriebswege sind längst ein zentraler Bestandteil der Gesundheitsversorgung und werden in Zukunft weiter an Bedeutung gewinnen¹.

Parallel dazu schreitet die Digitalisierung der Gesundheitsversorgung voran: 96 % der Hausarztpraxen sind bereits an die Telematikinfrastruktur angeschlossen, bis 2023 wurden rund 350.000 elektronische Patientenakten aktiviert². Zudem wurden 2023 etwa 18 Millionen E-Rezepte eingelöst, was etwa 2 % aller jährlichen GKV-Rezepte entspricht³. Diese Zahlen zeigen: Digitale Gesundheitslösungen sind längst keine Zukunftsvision mehr – sie sind Realität und verbessern die medizinische Versorgung bereits heute, selbst in abgelegenen Regionen.

¹ 2024 erreichten die Online-Umsätze mit Medikamenten rund 1,7 Mrd. Euro (Handelsdaten.de); die zehn größten Versandapotheken erzielten 2021 zusammen etwa 2,2 Mrd. Euro Umsatz (Pharmazeutische Zeitung, Basic Thinking).

² Pharmazeutische Zeitung

³ McKinsey E-Health Monitor, 2023

Doch das Potenzial ist noch lange nicht ausgeschöpft. Digitale Gesundheitslösungen sind der Schlüssel zu einer zukunftsfähigen, effizienten und patientenorientierten Gesundheitsversorgung. Sie können Engpässe in der ärztlichen Versorgung überbrücken, Prozesse beschleunigen und medizinische Dienstleistungen leichter zugänglich machen. Besonders der E-Commerce spielt hier eine entscheidende Rolle, denn viele digitale Gesundheitsangebote basieren auf bewährten Prinzipien aus dem Online-Handel – etwa in der Nutzerführung, der Logistik oder im Datenschutz.

Die Prinzipien des E-Commerce – etwa eine starke Kundenzentrierung und intuitive Nutzererlebnisse – finden zunehmend Eingang in digitale Gesundheitsplattformen. Diese setzen auf schnelle Services, hohe Erreichbarkeit und benutzerfreundliche Anwendungen. Deutschland kann dabei auf umfangreiche Erfahrungen im digitalen Handel zurückgreifen, die sich gewinnbringend übertragen lassen. Diese Synergien zwischen beiden Bereichen ermöglichen es, Patienten gezielter zu versorgen, Wartezeiten zu verkürzen und Ressourcen effizienter zu nutzen.

Ein Beispiel dafür ist ein digitales Mini-EKG⁴, das direkt an Patienten nach Hause geliefert wird. Die Auswertung erfolgt in der Regel in 48h per App, was eine ortsunabhängige und zeitnahe Diagnostik ermöglicht. Besonders im Bereich der Heimdiagnostik zeigen sich die Potenziale von E-Commerce-Ansätzen deutlich – etwa bei Bluttests, die online bestellt, zuhause durchgeführt und anschließend vollständig remote ausgewertet werden können.

Zuerst digital, dann ambulant und zuletzt stationär

Ein zentrales Konzept für eine zukunftsfähige Gesundheitsversorgung ist das Prinzip, dass die medizinische Betreuung zum Menschen kommt – nicht umgekehrt. Analog zum E-Commerce, bei dem Produkte direkt zum Kunden gelangen, sollte auch medizinische Hilfe flexibel und wohnortnah verfügbar sein. Die Digitalisierung schafft die Grundlage dafür: Patienten können zunächst eine digitale Versorgung nutzen, bevor ein physischer Arztbesuch oder eine stationäre Behandlung notwendig wird.

Dieser gestufte Ansatz – zuerst digital, dann ambulant, zuletzt stationär – bringt entscheidende Vorteile: schnellere Abläufe, geringere Kosten und weniger Wege zu Praxen oder Kliniken. Telemedizinische Beratungen und digitale Diagnosetools können den klassischen Arztbesuch oft ersetzen oder vorbereiten. Das entlastet nicht nur die Patienten, sondern auch die Krankenkassen erheblich: Allein die Kosten für Arztfahrten beliefen sich 2023 auf 8,7 Milliarden Euro⁵ – darin enthalten über 40 Millionen Taxi- und Mietwagenfahrten⁶. Jeder vermiedene Weg bedeutet daher nicht nur mehr Komfort, sondern spart auch beträchtliche Mittel im Gesundheitssystem. Gleichzeitig werden medizinische Ressourcen gezielter genutzt, was Arztpraxen und Notaufnahmen entlastet. Diese konsequent weitergedachte Nutzerzentrierung sollte primär die Regulierung prägen, damit eine bessere und zukunftsfähige Gesundheitsversorgung nicht durch Strukturkonservatismus verzögert wird.

⁴ <https://myritmo.de>

⁵ <https://gesundheitsdaten.kbv.de/cms/html/17069.php>

⁶ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/408917/umfrage/gkv-rettungsfahrten-und-krankentransporte-nach-verkehrsmittel/>

Intelligente Vernetzung von stationären und digitalen Lösungen

Doch auch wenn digitale Lösungen den Erstkontakt mit dem Gesundheitssystem erleichtern, bleibt der physische Zugang für viele Menschen unverzichtbar oder ausdrücklich gewünscht. Hier könnten bereits bestehende Strukturen als Anlaufstellen dienen – ähnlich wie Paketshops oder Abholstationen im E-Commerce. In der Praxis könnten Apotheken, Gesundheitskioske oder andere lokale Einrichtungen als Bindeglied für eine niedrigschwellige Gesundheitsversorgung zwischen digitaler und physischer Versorgung fungieren. So ließen sich beispielsweise Diagnostik oder Gesundheitschecks direkt in wohnortnahen Einrichtungen durchführen. Insbesondere Sanitätshäuser zeigen bereits heute, wie hybride Versorgungsmodelle erfolgreich funktionieren können: Viele setzen auf Multi-Channel-Strategien, bei denen Patientinnen und Patienten Beratung, Bestellung und Kommunikation digital abwickeln – und nur dann vor Ort erscheinen, wenn individuelle Anpassungen oder persönliche Leistungen erforderlich sind. Bestehende Strukturen wie Apotheken würden dadurch nicht ersetzt, sondern könnten sogar profitieren: Durch die Erweiterung ihres Angebots um präventive und erstversorgende Leistungen gewinnen sie an Bedeutung als wohnortnahe Gesundheitszentren.

Die Kombination aus digitalen und physischen Kontaktpunkten eröffnet ein enormes Potenzial für ein flexibleres, effizienteres und patientenzentriertes Gesundheitssystem. Lokale Einrichtungen wie Apotheken spielen dabei eine zentrale Rolle – nicht als Gegenspieler digitaler Lösungen, sondern als integraler Bestandteil eines modernen, vernetzten Versorgungsmodells.

Digitale Gesundheitslösungen wie Telemedizin, vernetzte Diagnosetools und Online-Apotheken setzen dieses Prinzip bereits erfolgreich um. Online-Plattformen bieten personalisierte Präventionsmaßnahmen, ermöglichen den bequemen Bezug von Medikamenten und sorgen für eine schnelle Erstdiagnose. All dies verbessert nicht nur die individuelle Gesundheitsversorgung, sondern trägt auch dazu bei, das Gesundheitssystem insgesamt effizienter und nachhaltiger zu gestalten.

Der Blick ins Ausland hilft

Ein Blick ins Ausland zeigt, dass solche Konzepte dort oft schon deutlich weiter fortgeschritten sind – nicht zuletzt, weil die Politik in vielen Ländern offener für digitale Innovationen in der Gesundheitsversorgung ist. In Schweden und Estland sind digitale Gesundheitsplattformen längst ein fester Bestandteil des Systems: Patientinnen und Patienten können telemedizinische Konsultationen in Anspruch nehmen, Rezepte digital verwalten und ihre medizinischen Daten sicher online speichern. In den USA treiben große Technologieunternehmen und Online-Apotheken digitale Versorgungsmodelle voran, die den Zugang zu medizinischer Beratung und Medikamenten erheblich erleichtern. Besonders bemerkenswert ist, dass viele dieser digitalen Gesundheitslösungen durch gezielte politische Maßnahmen unterstützt wurden – sei es durch die Vereinfachung regulatorischer Hürden, gezielte Förderprogramme oder die Integration digitaler Versorgung in bestehende Gesundheitsstrukturen.

Fazit

Die Gesundheitsversorgung in Deutschland steht vor einem grundlegenden Wandel. Der zunehmende Mangel an Ärztinnen und Ärzten – insbesondere in der hausärztlichen Versorgung – macht deutlich: Es braucht neue, tragfähige Lösungen. Digitale Ansätze, wie sie bereits im E-Commerce erfolgreich etabliert sind, zeigen, welches Potenzial in innovativen Versorgungskonzepten steckt.

Eine moderne Gesundheitsversorgung muss digital und physisch sinnvoll verzahnt sein. Nur so lassen sich Prozesse beschleunigen, Versorgungslücken schließen und die Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten in den Mittelpunkt stellen. Voraussetzung dafür ist ein regulatorischer Rahmen, der Innovation nicht ausbremst, sondern gezielt unterstützt.

Der bevh und seine Mitgliedsunternehmen sind bereit, diese Entwicklung aktiv mitzugestalten. Mit unserer Erfahrung in digitaler Infrastruktur, Logistik und nutzerzentrierten Prozessen können wir einen entscheidenden Beitrag leisten, um die Gesundheitsversorgung zugänglicher, effizienter und nachhaltiger zu machen. Unser Ziel ist es, eine zentrale Rolle in der Gestaltung einer modernen Gesundheitsversorgung zu übernehmen – eine Versorgung, die den Menschen in den Mittelpunkt stellt und die Möglichkeiten digitaler Innovationen voll ausschöpft.

Unser Arbeitskreis Digital Health steht als Ansprechpartner für Politik, Verwaltung und weitere Akteure im Gesundheitswesen zur Verfügung. Er bündelt die Erfahrungen und das Praxiswissen unserer Mitglieder und bringt konkrete Vorschläge ein, wie digitale Angebote sinnvoll weiterentwickelt und in die Versorgung integriert werden können.