

Healthcare-Kommunikation zwischen Hightech und Human Touch: Warum die Zukunft der Medizin nicht nur digital, sondern empathisch intelligent ist

Künstliche Intelligenz verändert die Medizin – nicht nur in Diagnostik und Forschung, sondern auch in der Art, wie über Gesundheit gesprochen wird. Patienten nutzen digitale Assistenten, Chatbots oder Gesundheitsplattformen, um Symptome zu verstehen oder Therapien zu vergleichen. Ärzte wiederum setzen KI ein, um Daten zu strukturieren, Studien zu analysieren oder Kommunikation zu personalisieren.

Doch bei aller Effizienz und Präzision bleibt eine zentrale Frage: **Wie erreichen wir Menschen wirklich – in einer Welt voller Information, aber mit wenig Aufmerksamkeit?**

Relevanz entsteht nicht durch Datenmenge, sondern durch Bedeutung. Eine KI kann Informationen ordnen und personalisieren, doch sie erkennt keine Emotionen. Sie versteht nicht, was Angst, Hoffnung oder Unsicherheit für einen Menschen bedeuten – und wie darauf reagiert werden sollte. Gerade in der Medizin, wo Vertrauen und Beziehung den Heilungsprozess beeinflussen, bleibt Empathie das entscheidende Bindeglied zwischen Wissen und Wirkung.

■ Vertrauen bleibt menschlich

Eine 2024 veröffentlichte Studie* untersuchte, ob Patienten eine ärztliche Beratung durch einen Arzt, durch einen Arzt mit KI-Unterstützung oder durch ein KI-System allein bevorzugen.

Das Ergebnis war eindeutig: Vertrauen, Offenheit, Therapie-treue und Zufriedenheit waren im Szenario „menschlicher Arzt“ signifikant höher als bei „Arzt mit KI-System“ oder „KI allein“.

Die Forschenden folgern, dass eine vollständige oder teilweise Substitution menschlicher Interaktion durch KI-Systeme das Vertrauen – und damit den Behandlungserfolg – gefährden kann.

Diese Erkenntnis verdeutlicht: KI ist Werkzeug, nicht Sprachrohr. Sie kann helfen, Bedürfnisse zu analysieren, Storytelling zu verfeinern und Inhalte gezielt aufzubereiten. Doch echte Relevanz entsteht nicht durch Information allein. Ge-

sundheitskommunikation braucht Nähe, Kontext – und eine Sprache, die berührt.

Mit wachsender technischer Präzision steigt auch die Verantwortung, wie KI in der Kommunikation eingesetzt wird. Wenn Algorithmen Gesundheitsbotschaften priorisieren, filtern oder personalisieren, braucht es klare ethische Leitlinien. Denn Vertrauen entsteht nicht nur durch Fakten – sondern durch Transparenz, Integrität und den respektvollen Umgang mit Daten und Emotionen.

■ Relevanz ist die neue Intelligenz

In einer Zeit, in der Wissen grenzenlos verfügbar ist, wird Relevanz zum entscheidenden Faktor erfolgreicher Gesundheitskommunikation.

KI kann Inhalte personalisieren – aber sie kann nicht entscheiden, welche Worte Zuversicht spenden oder Vertrauen aufbauen.

Begriffe wie „Krankheitsprogression“ oder „Therapie-Response“ sind präzise, aber nicht menschlich. Zukunftsorientierte Healthcare-Kommunikation findet daher die Balance: zwischen technologischer Präzision und empathischer Sprache.



Dr. Natascha Terp ist promovierte Mikrobiologin und studierte Wirtschaftswissenschaftlerin. Sie verbindet wissenschaftliche Tiefe mit strategischem Weitblick – geprägt durch langjährige Erfahrung in der pharmazeutischen Industrie. Als Gründerin der Healthcare-Agentur 2strom entwickelt sie mit ihrem Team innovative Kommunikationskonzepte entlang der gesamten Patienten-Journey. Im Fokus stehen Medical Education, Rx-Kommunikation und Awareness-Kampagnen, die medizinische Inhalte verständlich, glaubwürdig und zielgruppengerecht vermitteln – von der Strategie bis zur kreativen Umsetzung.
Mehr unter www.2strom.de

* Riedl R, Hogeterp SA and Reuter M (2024) Do patients prefer a human doctor, artificial intelligence, or a blend, and is this preference dependent on medical discipline? Empirical evidence and implications for medical practice. Front. Psychol. 15:1422177. doi: 10.3389/fpsyg.2024.1422177