

Preisgekrönte ISM-Bachelorarbeit beleuchtet Potenziale von KI-Chatbots im Gesundheitswesen

München, 01.06.2023. KI-Chatbots wie ChatGPT von Open AI oder Bard von Google revolutionieren zurzeit das Internet. Auch für das Gesundheitswesen bieten Chatbots viel Potenzial, wie Luisa de Alzaga Achter von der International School of Management (ISM) in ihrer Abschlussarbeit zeigt. Ihre Bachelor-Thesis „KI-basierte Chatbots - eine kritische Analyse der Patientenerwartungen“ wurde mit dem Best Thesis Award der ISM sowie dem Preis des Verbandes der Privaten Hochschulen ausgezeichnet.

ISM-Absolventin Luisa de Alzaga Achter hat in ihrer Bachelorarbeit im Fach International Management die Erwartungen von Patienten im deutschen Gesundheitsmarkt anhand von KI-basierten Chatbots untersucht und Ansätze aufgezeigt, die die Nutzung dieser Chatbots fördern könnten.

Die Forschungsergebnisse verweisen auf das große Potenzial der KI-Chatbots für die Informationsbeschaffung der Patienten, wie Luisa de Alzaga Achter erklärt: „Die Ergebnisse zeigen, dass Patienten Chatbots als vielversprechende Informationsquelle zur Partizipation und Mitsprache bei der eigenen Gesundheit ansehen. Eine patientenzentrierte Entwicklung von KI-basierten Chatbots kann somit nicht nur den Erfolg der Technologie fördern, sondern auch das Empowerment der Patienten im Gesundheitswesen unterstützen.“ Voraussetzung dafür sei aber eine positive User Experience, die Zugänglichkeit, Nützlichkeit, Benutzerfreundlichkeit und Spaß für die Anwender beinhaltet.

Nach Ansicht der Autorin de Alzaga Achter verspricht der Einsatz von Chatbots im Gesundheitswesen viele Vorteile: „Chatbots könnten dazu beitragen, den Zugang zu medizinischen Informationen und Dienstleistungen zu erleichtern und die Patientenversorgung zu verbessern. Auch Zeitaufwand und Kosten für die Patienten könnten mit Chatbots reduziert werden und so die Gesundheitsdienstleister in ihrer Arbeit entlasten.“

Für eine erfolgreiche Nutzung von KI-Chatbots im Gesundheitswesen sei es aber wichtig, sich auch der Grenzen und Risiken der neuen Technologie bewusst zu sein, so die ISM-Alumna: „Chatbots dürfen nicht als Ersatz für die medizinische Fachkompetenz und den menschlichen Kontakt dienen. Sie können unterstützend wirken und sollten daher nur in bestimmten Bereichen eingesetzt werden, die sich für die Automatisierung eignen, zum Beispiel bei der Informationsbeschaffung oder dem Follow-up nach einem Krankenhausaufenthalt. Insgesamt sehe ich in der Digitalisierung aber eine große Chance für das Gesundheitswesen, unter der Voraussetzung, dass bei der Umsetzung auch ethische und soziale Aspekte berücksichtigt werden.“

Um zukunftsweisende Technologien wie KI-Chatbots in Unternehmen einzuleiten, braucht es Schnittstellen, die sich sowohl mit den Innovationspotenzialen neuer Technologien auskennen, als auch Kenntnisse in Gesundheitsökonomie und Management mitbringen. Die International School of Management (ISM) bietet ab September 2023 neu den Masterstudiengang Health Care Management im ISM-Fernstudium an. Vermittelt werden Kenntnisse in Gesundheitswirtschaft und internationalem Management sowie Führungskompetenzen. Ein Schwerpunkt des Masterstudiums wird bei der Digitalisierung sowie Innovations- und Change Management im Gesundheitssektor liegen. Weitere Informationen zum Studiengang gibt es unter <https://ism-fernstudium.de/master/health-care-management-master/>

Luisa de Alzaga hat an der International School of Management (ISM) den Studiengang International Management studiert. Ihre Bachelorarbeit zum Thema „KI-basierte Chatbots - eine kritische Analyse der Patientenerwartungen“ wurde mit dem „Best Thesis Award“ der ISM sowie von dem Verband Privater Hochschulen (VPH) ausgezeichnet. Als Junior Operations Manager beim Health-Tech Anbieter Climedio ist es der ISM-Absolventin ein Anliegen, durch digitale Innovationen das deutsche Gesundheitswesen für Patienten zu verbessern.

Hintergrund:

Die **International School of Management (ISM)** ist eine staatlich anerkannte, private Hochschule in gemeinnütziger Trägerschaft und zählt zu den führenden privaten Hochschulen in Deutschland. An Standorten in Dortmund, Frankfurt/Main, München, Hamburg, Köln, Stuttgart und Berlin wird in kompakten und anwendungsbezogenen Studiengängen der Führungsnachwuchs für international orientierte Wirtschaftsunternehmen ausgebildet. Zum Studienangebot gehören Vollzeit-Programme, berufsbegleitende und duale Studiengänge sowie das komplett digitale Fernstudium. In Hochschulrankings schafft es die ISM mit hoher Lehrqualität, Internationalität und Praxisbezug regelmäßig auf die vordersten Plätze. Das internationale Netzwerk umfasst rund 190 Partnerhochschulen.