

GesundheitScout24

eHealth 2003 – Telematik im
Gesundheitswesen

GesundheitScout24 - Leistungsmerkmale

Gegründet: 2000
Mitarbeiter: ca. 240 (30.03.2003)

- > 30 Fächärzte
- > 60 ArzthelferInnen/Krankenschwestern
- > 60 med. Call Center Agents

Größtes medizinisches Call Center im deutschsprachigen europäischen Raum (ca. 150 medizinische Fachkräfte) mit den Standorten Duisburg und Hamburg

**Erreichbarkeit an 365 Tagen im Jahr (7:00 bis 22:00 Uhr)
Spitzenlast ca. 6000 Calls, durchschnittlich ca. 4.000 Calls je Tag**

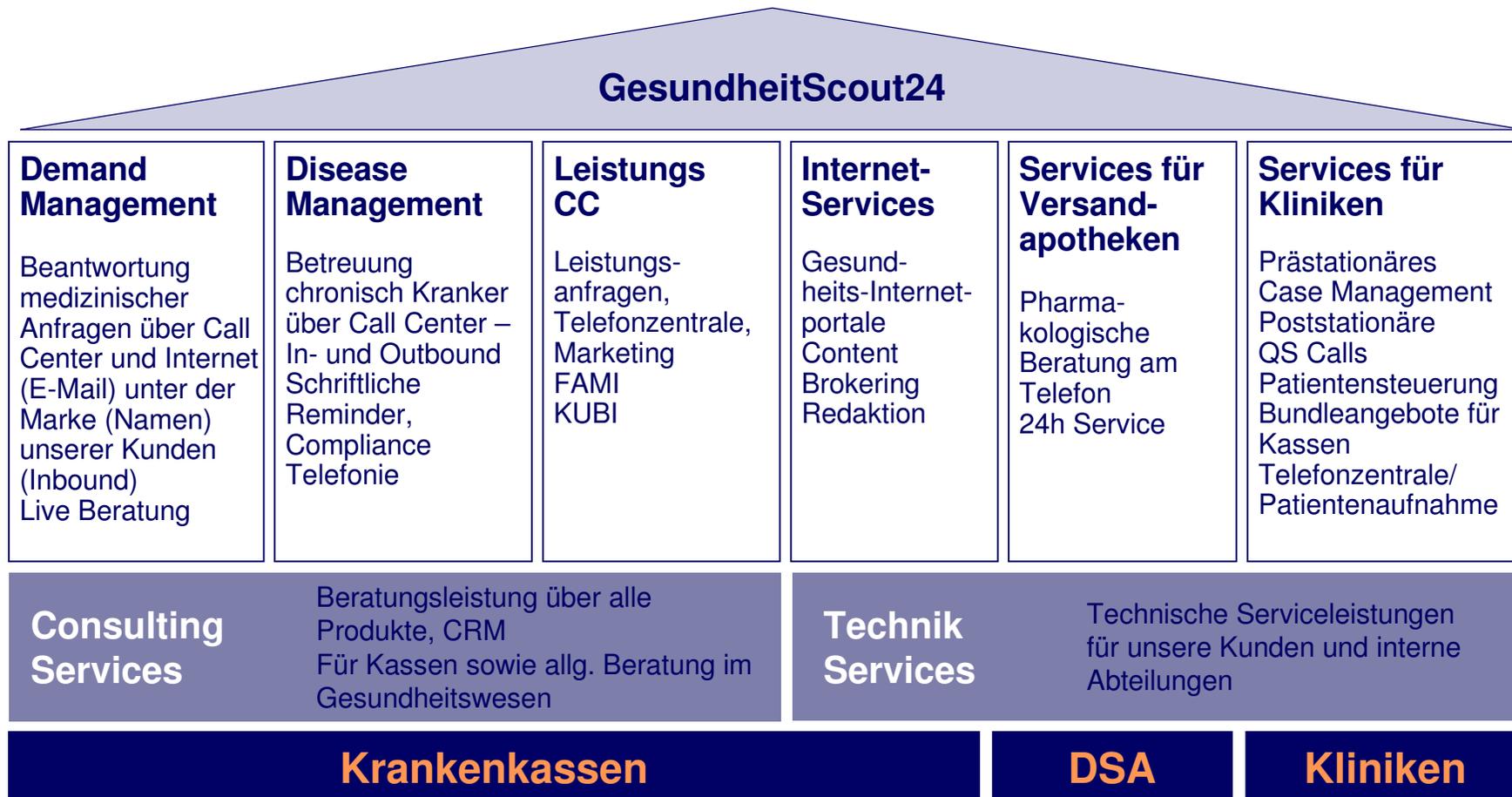
- **Etwa 600.000 Anrufe in 2002, davon ca. 100.000 mit pharmazeutischen Bezug**
- **Per 30.03.2003: 1.000.000 bearbeitete telefonische Kundenvorgänge seit Gründung**

**Qualitätsgesicherte Abläufe, Wissensdatenbanken und Systeme
Integration von Internet und Telefonie**



Ein Scout für alle Fälle

GesundheitScout24 agiert mit verschiedenen Produkten als Outsourcing-Dienstleister für die jeweiligen Kunden



Kunden (Auswahl)

Potential: > 30 Millionen Versicherte



					
AOK Rheinland	AOK Baden-Württemberg	AOK Bremen/Bremerhaven	AOK Rheinland-Pfalz	AOK Thüringen	BKK Zollern-Alb
					
BKK f. steuerberatende & jur. Berufe	BKK Post	BKK FTE	Sancura BKK	BKK für Heilberufe	BKK Bundesverband
					
Metro AG Kaufhof BKK	Barmer Ersatzkasse	Techniker Krankenkasse	Bundesknappschaft	Handelskase Bremen	Bundesverband Innungskrankenk.
					
UNIQA Krankenversicherung	WERSARZT-ZENTRUM	Arbeitsmediz. Dienste GmbH	Hanseatische Krankenkasse	Central Krankenversicherung	Hanse Merkur Krankenvers.

Medical Service Center – Das Team



First Level

> 60 medizinische
Fachkräfte.

allg. Fragen, Prophylaxe:

- Recalls, Erinnerungsanrufe
- Reisemedizin, Impfungen
- Medikamenten-Check
- Therapeutische Verfahren
- Arztsuche
- typgerechte Ernährung
- Diagnoseverfahren
- Zahnprophylaxe
- Herstellung von Kontakten zwischen Versicherten und Mitarbeitern der KK / KV



Second Level

> 30 Fachärzte aller
Fachrichtungen.

häufigste Krankheiten:

- Symptome
- erfolgte Diagnose
- Erläuterung von Therapiealternativen
- Guidelines
- Arzt-Arzt-Gespräche etc.

seltene/ schwere Krankheiten:

- Klinikaufenthalt / OP
- Recherche (Datenbanken)
- Rücksprache mit Experten
- Zweitmeinung