Abstract

WS 6: Patienteninformationssysteme

Dieter Zocholl, GesundheitScout24 GmbH

Inhalte des Vortrages e-Health

Das Unternehmen

Mit ca. 250 Mitarbeitern ist GesundheitScout24 der führende Anbieter von internet- und telefongestützten Patienteninformations- und -navigationssystemen in Deutschland und Österreich. GesundheitScout24 versteht sich als integrierter Gesundheitsdienstleister für gesetzliche Krankenkassen und private Krankenversicherungen. Derzeit haben über 30 Millionen Versicherte die Möglichkeit, auf die telefonischen und internetbasierten Services von GesundheitScout24 zuzugreifen.

Das Herzstück von GesundheitScout24 – das Medical Service Center – beantwortet Fragen zur Gesundheit, Prävention sowie zu Erkrankungen und deren genereller Behandlung. Unsere fest angestellten Mitarbeiter melden sich dabei unter dem Namen und „der Marke“ ihrer Krankenkasse. Hierbei greift das medizinische Fachpersonal auf weltweit anerkannte Informationssysteme und Datenbanken zurück und nutzt die aktuellsten Erkenntnisse evidenzbasierter Medizin. Weitere medizinische Informationen werden bei komplexen Diagnosen und Therapien sowie zu Arzneimittelrisiken gegeben.

Folgende Leistungen bietet das Medical Service Center:

- Erreichbarkeit an 365 Tagen im Jahr, auch an Wochenenden und Feiertagen
- Über 30 Fachärzte aller Fachrichtungen informieren täglich von 7 bis 22 Uhr
- Über 60 ArzthelferInnen und Krankenschwestern mit langjähriger Berufserfahrung sowie mehr als 40 Call Center Agents
- Kapazitäten für die Verwaltung von über 40 Millionen Versicherten
- Call-in-Rate von ca. 6.000 Anrufen pro Tag
Ca. 600.000 Anrufe in 2002
- Ca. 500.000 Anrufe im 1. Halbjahr 2003

Die Dienstleistungsprodukte:

Medizinische Informationen am Telefon durch Fachärzte, ArzthelferInnen und Krankenschwestern – das sog. Demand Management:

Das Gesundheitsinteresse in der Bevölkerung ist hoch, das steigende Bildungsniveau und erweiterte Informationsmöglichkeiten über Internet und Telefon unterstützen das Informationsbedürfnis. Es bedarf nun eines sozialen und Fakten unterstützenden Managements. Demand Management unterstützt die politisch gewünschte Patienteninformation, verankert im §65 a SGB V. Der Kontakt mit der Bürgerin/dem Bürger soll hierbei auf keinen Fall die Behandlung

Abstract

ersetzen, sondern diese unterstützen. Diagnose und Therapie gehören nach wie vor in die Hand der behandelnden Ärzte.

Das Ziel sind in gesundheitlichen Fragen informierte, bestmöglich versorgte und mündige Bürger/-innen.

Hier setzt das Demand Management von GesundheitScout24 durch objektive und qualifizierte Information an. Der integrative Ansatz des Demand Managements bei GesundheitScout24:

- verbessert die Compliance des Versicherten/Patienten
- senkt die Krankheitskosten
- bindet den Versicherten an seine Krankenkasse
- beugt Abwanderungen zu anderen Krankenkassen vor
- stärkt die Kompetenz der Leistungserbringer als Gesundheitsdienstleister.

Fachärzte und medizinisches Fachpersonal informieren u.a. über:

- Allgemeine Gesundheitsfragen, Prophylaxe, gesunde Lebensführung
- Medikamente
- Gesundes Reisen
- Impfungen
- Medizinische Aufklärung und Informationsdarbietung
- Erläuterung von Diagnosen
- Erläuterung von Therapiealternativen
- Fragen zu Arzneimittel, Erläuterungen von Beipackzettelinformationen
- Arzt-, Klinik- und Therapeutensuche

Disease Management

Der Aufbau und die Durchführung von Disease Management Programmen ist Aufgabe der Krankenkassen und der Ärzte. Im Gesetz zur Reform des Risikostrukturausgleichs in der gesetzlichen Krankenversicherung wurde festgelegt, dass Krankenkassen spezialisierte Anbieter wie GesundheitScout24 an der Erarbeitung und Umsetzung von Chronikerprogrammen beteiligen können. Für viele Krankenkassen kann es erheblich wirtschaftlicher sein, Aufgaben beim Aufbau und der Unterstützung bei der Durchführung von Disease Management Programmen auf externe Dienstleistungsunternehmen zu übertragen, als hierfür neue Mitarbeiter einzustellen.

GesundheitScout24 kann bei der Durchführung von Disease Management Programmen vor allem folgende Aufgaben übernehmen:

- Information von Patienten und Ärzten über die Inhalte der Chronikerprogramme
- Unterstützung bei der Einschreibung der chronisch kranken Patienten in die Disease Management Programme
- Durchführung von schriftlichen und telefonischen Patientenerinnerungen (Remindern)
- Entwicklung und Implementierung von Informationssystemen für Ärzte und Patienten

Abstract

- Koordinierung von strukturierten Patientenschulungen und weiteren Gesundheitsangeboten (z.B. Raucherentwöhnung, Selbsthilfegruppen)
- Sicherstellung der längerfristigen Einbindung der Patienten in die Programme
- Qualitätsgesicherte und speziell geschulte Bereitstellung von Themen Hotlines durch Fachärzte bei den Indikationen Mama-Ca, Diabetes, KHK und Asthma/COPD

Medizinische Internet-Inhalte (Content)

Von kurzen aktuellen Berichten aus Medizin und Forschung bis zu umfassenden Informationen über Krankheiten, Ernährung oder Familie: unsere Kunden haben die Möglichkeit aus dem vielfältigen Contentangebot ihr Thema zu wählen – als aktuelle News, umfassendes Magazinthema oder interaktives Modul.

- News – aktuelle Meldungen aus Medizin und Forschung
- Saisonthemen – Servicethemen mit aktuellem und saisonalem Bezug
- Ernährungs- und Gesundheitstipps – leckere Tipps zum Nachmachen, gesunde Ratschläge für Jedermann
- Familie, Bewegung, Ernährung, Wellness – ausführlich beraten über Schwangerschaft und Wechseljahre, gesundes Essen und Diät, Trainingsprogramme, Entspannung und Körperpflege
- Gesund Reisen – gut vorbereitet in den Traumurlaub: alles über Reiseapotheke und Schutzimpfung einschließlich individueller Informationen von über 220 Ländern
- Zähne – Themen rund um den Zahn: von der Pflege bis zum Zahnersatz
- Patienteninformationstexte – medizinisch gesichert und laienverständlich erklärt: Krankheiten, Diagnoseverfahren und Behandlungsmethoden
- Arzt-, Klinik- und Therapeutensuche – die einfache Suche nach der richtigen Adresse in Ihrer Nähe
- Medizinisches Lexikon – die umfassende Informationsbasis für jedes Gesundheitsportal
- Interaktiv für mehr Gesundheit – Body Mass Rechner, BüroGui.de, Rücken-Gui.de: Tests und Checks mit vielen Bildern und Animationen
- Disease-Management – ein multimediales Angebot aus Broschüren, Newsletter und Spezialportalen

Darüber hinaus bietet GesundheitScout24 seinen Kunden eine individuelle Themenerstellung nach Wunsch an.