

Andy Fischer und Kenneth Ruesch zur Bedeutung und Zukunft von Telekonsultationen

Bringt die Telemedizin, was sich das Parlament erhofft?

Es spricht alles dafür, dass das Parlament in der Herbstsession beschliessen wird, die Krankenversicherer zu verpflichten, ab 2011 ihren Mitgliedern kostenlose telemedizinische Beratung zu offerieren. Wichtigste Bedingung dabei: Der Anbieter muss unabhängig vom Versicherer sein. Freuen würden sich zweifelsfrei die hiesigen Marktführer in Sachen Telemedizin, Medgate und Medi24. Doch wäre das flächendeckende Angebot wirklich geeignet, unnötige (Notfall-)Konsultationen zu verhindern und somit Kosten zu sparen? «Care Management» hat den CEO der beiden Unternehmen, Andy Fischer und Kenneth Ruesch, vier Behauptungen zur Stellungnahme unterbreitet.

Behauptung 1: *Telemedizinische Zentren werden primär von Gesunden genutzt, die auch ohne Anruf kaum zum Arzt gegangen wären.*



Andy Fischer

Andy Fischer: Das Gegenteil trifft zu. Über 90 Prozent der Anrufer sind krank und würden zum Arzt in eine Realkonsultation oder in den Spitalnotfall gehen, wenn sie keine Möglichkeit zur telemedizinischen Konsultation hätten. Die Notfallstationen der Spitäler werden aber durch sogenannte «Bagatellfälle» stark belastet. Diese Patienten könnten sehr gut per Telefonkonsultation abschliessend behandelt werden. In den wenigsten Fällen findet eine so genannte Mengenausweitung statt.

Niederschwellige Angebote wie die Telemedizin begünstigen sogar die Früherkennung von Krankheiten bei Personen, welche sonst nicht zum Arzt in eine Realkonsultation gegangen wären.

Kenneth Ruesch: Im Gegenteil, telemedizinische Beratungen werden von Menschen in Anspruch genommen, die aus ihrer Sicht ein gesundheitliches Problem haben. Das belegen unsere Erfahrungen, und auch Studien zeigen, dass etwa 70 Prozent der Bürger die Dringlichkeit ihres medizinischen Problems falsch einschätzen. Übergeordnetes Ziel ist es, die Gesundheitskompetenz bei den Bürgern zu stärken und deren Eigenverantwortung zu fördern. Unsere Dienstleistungen ermöglichen es, Ressourcen optimal einzusetzen: die richtige Behandlung zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort. Auch die Ressourcen des Patienten werden geschont: keine Franchise, kein Selbstbehalt, kein Weg, keine Wartezeit, 24-Stunden-Erreichbarkeit.



Kenneth Ruesch

Behauptung 2: *Telemedizinische Beratung spart keine Gesundheitskosten (Zitat aus der Botschaft des Bundesrates zu den dringlichen Massnahmen: «... fehlt die wissenschaftliche Evidenz, dass Telefonberatungsdienste Art, Umfang und Kostenfolgen der Inanspruchnahme von Versorgungsleistungen günstig beeinflussen»).*

Es existieren sogar in der Schweiz publizierte Studien wie die der Universität Lausanne aus dem Jahr 2008, die eine Ersparnis von mindestens zehn Prozent der Behandlungskosten pro Patient belegen. Je nach Modell oder Ausgestaltung der Dienstleistungen kann die Kosteneinsparung bis auf 20 Prozent gesteigert werden – interne Studien belegen dies. Die telemedizinischen Dienstleistungen können jedoch nicht als alleiniges Mittel zur Kosteneinsparung gesehen werden. Wichtig ist, dass parallel weitere Massnahmen eingeleitet werden und die Telemedizin gut in ein zukunftsorientiertes Gesundheitssystem eingebunden wird.

Durch telemedizinische Beratungen werden Real- und Notfallkonsultationen vermieden. In rund zwei Dritteln der Fälle kann Medi24 den Ratsuchenden Anleitungen zur Selbstbehandlung geben. Das spart Geld, denn ein Arztbesuch kostet durchschnittlich 150 Schweizer Franken, ein Besuch auf der Notfallstation mehr als drei Mal soviel. Selbstverständlich fordern wir Anrufende zu einem Arztbesuch auf, wenn dies notwendig ist. Nationale und internationale Studien stützen diese Erfahrungswerte. Im Übrigen müssen die Krankenversicherer dem BAG periodisch Rechenschaft über die erzielten Einsparungen durch die Telemedizin ablegen.

Behauptung 3: *Eine telefonische Erstberatung sollte durch die Hausarztpraxis erfolgen, zum Beispiel mit speziell geschulten MPA. Die Hausarztpraxis ist Teil der Behandlungskette, das telemedizinische Zentrum nicht.*

Es ist unser klares Ziel, telemedizinische Dienstleistungen als Teil der Behandlungskette zu etablieren. An deren Anfang bietet sich der für den Patienten niederschwelligste Zugang als Gatekeeper an (einfach, schnell, rund um die Uhr, kostenlos); dies kann in den meisten Fällen der Telemediziner sein. Bei Medgate arbeiten sowohl Ärzte aus verschiedenen Fachrichtungen wie auch speziell geschulte MPA unter einem Dach. Dies fördert zum einen die interdisziplinäre Arbeitsweise und ermöglicht zum anderen eine weit reichende Versorgung der Patienten. In 60 Prozent aller Fälle können wir eine abschliessende Behandlung empfehlen, so dass keine Realkonsultation bei einem Leistungserbringer mehr nötig ist.

Behauptung 4: *Telemedizinische Beratungszentren machen nur Sinn für Leistungen zur Unterstützung von integrierten Versorgungskonzepten, zum Beispiel Disease Management oder Chronic Care Management.*

Telemedizinische Dienstleistungen sind bei der Betreuung von Patienten mit chronischen Krankheiten sehr sinnvoll. Dieser Bereich wächst – bedingt durch die zunehmende Lebenserwartung – enorm. Dabei ist der integrierte Ansatz von grösster Bedeutung, und dazu gehört die reibungslose Zusammenarbeit von Hausarzt, Patient und Telekonsultationszentrum. Zudem haben sich die Bedürfnisse der Patienten in den letzten Jahrzehnten geändert: Verfügbarkeit und Qualität sind für die Menschen zentral in der medizinischen Betreuung. Vor allem bei Familien mit kleinen Kindern, jungen Frauen oder älteren Menschen findet die allgemeinmedizinische Beratung und Behandlung per Telefon oder Internet einen hohen Zuspruch.

Telemedizin deckt ein wichtiges Bedürfnis der Bevölkerung ab und ist Teil der Behandlungskette. Das zeigen die 400 000 Beratungen bei Medi24 im laufenden Jahr. Fachleute aus allen Lagern erachten Telemedizin als wichtigen Bestandteil unseres Gesundheitssystems. Ausschlaggebend ist insbesondere die Qualität. Bei Medi24 heisst das: unabhängige Beratung, ein interdisziplinäres Fachärztenteam und medizinische Fachberater mit mindestens zehn Jahren klinischer Erfahrung, lückenlose Prozessführung und modernste Hilfsmittel. Im Interesse des Patienten setzen wir uns für hohe Qualitätsstandards ein. Der Patient soll aber wählen können zwischen dem traditionellen Ansatz und der Telemedizin.

Vor zehn Jahren haben wir als erstes Telemedizin-Unternehmen der Schweiz den Betrieb mit dem Fokus auf telemedizinischen Konsultationen aufgenommen. Diese Art der Dienstleistung ist heute längst anerkannt und nicht mehr wegzudenken. Das zeigen die Zahlen: über eine Million Beratungen seit Beginn und die breite Akzeptanz auf allen Ebenen.

Daneben gibt es verschiedene weitere Einsatzgebiete, in welchen wir die Kompetenz unserer Mitarbeitenden einsetzen: telemedizinische Beratungen für Notfallkreise und Ärztenetzwerke, Disease Management, Online-Beratung, Health Management und Einiges mehr. Das Potenzial der Telemedizin ist bei weitem nicht ausgeschöpft.

Bearbeitung: Urs Zannoni

Korrespondenz:
Dr. med. Andy Fischer
CEO
Schweizer Zentrum für Telemedizin MEDGATE
Postfach
4020 Basel
andy.fischer@medgate.ch

Korrespondenz:
Kenneth Ruesch
CEO
Medi24
Bolligenstrasse 54
3006 Bern
k.ruesch@medi24.ch