

Gesundheit 2022: Telemedizin Pilotabschluss

«Rasch zum Doktor!» Der gute Rat bei Symptomen, ein Hausbesuch bei schwerem Fieber, die ärztliche Betreuung und Begleitung über Jahrzehnte ... Was früher gang und gäbe war, ist heute kompliziert, aufwändig, kaum mehr denkbar. Denn wie fast alles wandelt sich auch unsere Gesundheitsversorgung. Die PK Merlion macht «Rasch zum Doktor!» im Jahr 2022 wiedermöglich – mit Telemedizin!

«TELEMED-Care»– schon mal gehört? So heisst das neue Angebot der active care AG und der alcare AG mit dem sie ihren Kunden eine moderne gesundheitliche Rundumbetreuung zugänglich macht. Die zwei Unternehmen erbringen diese neue Leistung gemeinsam: einerseits die active care AG in Frauenfeld. Sie unterstützt im Auftrag der Pensionskassen und Unternehmen als beratende Dienstleisterin das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) in der Branche. Die konkreten ärztlichen Leistungen werden von der alcare AG mit Sitz in Wil SG als Telemedizin erbracht. Mit «TELEMED-Care» bieten sie Ihren Kunden eine zukunftsweisende Alternative zur klassischen ärztlichen Versorgung. Einem Modell, das bekanntlich an akuter Schwindsucht leidet.

Was ist Telemedizin?

«Die ärztliche Beratung, Behandlung und Betreuung von Menschen – auf Distanz!» So erklärt Prof. Dr. med. Christiane Brockes, Geschäftsführerin der alcare AG, den Begriff «Telemedizin». Die Telemedizin ist ins grosse Thema «E-Health» eingebettet, was generell für den Einsatz moderner Kommunikations- und Informationstechnik im Gesundheitsbereich steht. Unter Telemedizin versteht man nicht nur die Beratungen am Telefon, wie sie die Krankenkassen anbietet. Es geht vielmehr darum, dem Menschen mithilfe modernster Technik eine ganzheitliche Betreuung, bestmögliche Sicherheit und damit mehr Lebensqualität zu geben – permanent und überall. «Das Besondere an Telemedizin ist, dass Anfragende und Ärzt*innen physisch voneinander getrennt sind. Termine, Praxisöffnungszeiten oder räumliche Distanzen sind dabei kein Thema mehr!» Die alcare AG beschäftigt ein Kern-Team von telemedizinischen Fachberater*innen und Internet-Ärzt*innen, die sämtliche Anfragen beantworten. Ausgewiesene Spezialisten verschiedener Disziplinen gehören zum

Netzwerk und werden bei Bedarf zur fachlichen Absicherung beigezogen. Der beratende Arzt integriert deren Rückmeldungen in den Gesamtbericht, so dass die Anfragenden stets nur eine Ansprechperson haben.

Beraten – Betreuen – Eingreifen

Die Telemedizin ist in der Schweiz bereits etabliert: bei jährlich über 2 Mio. gesundheitlichen Anfragen auf Distanz (vor allem bei Krankenkassen) lässt sich sagen: Sie funktioniert. Dass hier sämtliche Kommunikationen dem Datenschutz unterliegen müssen, versteht sich von selbst. Ebenso, dass Telemedizin lediglich eine weitere Form des immer tieferen Eindringens von Bits und Bytes in unser Leben darstellt. Und wichtig ist, dass es bei Telemedizin nicht nur um Beratung geht, sondern auch um die fürsorgende Beobachtung (etwa Sturzüberwachung für Senioren) oder um die Begleitung bei chronischen Erkrankungen z.B. Monitoring von Kennwerten). «Telemedizin gibt den Patient*innen mehr Sicherheit. Sie unterstützt und entlastet die Hausärzte. Wir erkennen kritische Veränderungen bei unseren Kunden rasch und intervenieren schneller, als dies über die Terminplanung bei Hausarzt*innen möglich ist.» Wenn Telemedizin bereits telefonisch über die Krankenkasse funktioniert, stellt sich natürlich die Frage nach der Legitimation eines neuen Angebots. Darauf angesprochen, sagt Ivo Nater, Geschäftsführer der active care AG: «Die Ganzheitlichkeit unserer Leistungen, die Verflechtung von BGM und Telemedizin, die Abstimmung auf die Bedürfnisse der Arbeitswelt sowie das universitäre Beziehungsnetz von Frau Prof. Dr. Christiane Brockes und der alcare AG sind ein Gesamtpaket. Wir können somit auf eine breite Kompetenz zurückgreifen, falls nötig. TELEMED-Care will die Telefonberatungen der Kassen nicht konkurrenzieren, sondern mit einem umfassenden Gesamtangebot auf höchstem Niveau ergänzen.»

Für weitere Informationen und Kontakte:

www.alcare.ch

www.onlinedoktor365.ch

www.activecare.ch

www.pk-merlion.ch

«Eigenverantwortlich und gut informiert!»

Prof. Dr. med. Christiane Brockes ist Ärztin und geschäftsführende Co-Gründerin der alcare AG. Sie erbringt mit ihrem Unternehmen seit rund fünf Jahren telemedizinische Leistungen. Den Zugang dazu fand sie bereits 1999 als junge Ärztin während einer Anstellung am Uni-Spital Zürich, wo es neben der Präsenzarbeit auch noch Kinder und Familie zu managen galt. «Ich erkannte die enormen Vorteile vom Home Office sowie der Möglichkeit, medizinische Leistungen auf Distanz zu erbringen.» Es folgte der Wechsel in die E-Health-Abteilung am Uni-Spital mit anschliessender Übernahme der Gesamtleitung.

Frau Dr. Brockes, warum ist Telemedizin so stark am Kommen?

Wenn heute Menschen den Arzt aufsuchen, sind sie meist gut informiert. Sie kommen mit Teilinformationen oder möglichen Diagnosen und suchen dann einen ergänzenden Rat. Sie sind nicht mehr unwissende und hilflose Kranke, sondern selbstverantwortliche Partner*innen im Gesundheitswesen. Mit der erwähnten Vorinformation und dem Selbstbewusstsein der Patient*innen haben wir eine gute Ausgangsbasis. Wir können die Beratung auf vorhandenem Wissen, auf Fakten und Beobachtungen aufbauen und müssen den Menschen nicht mehr vor uns haben und ihn von Grund auf untersuchen.

Was macht den Unterschied zur Telefonberatung bei der Krankenkasse?

Wir bekommen die meisten Anfragen schriftlich. Damit ist das Anliegen bereits präziser umschrieben, als man es am Telefon machen würde. Wir studieren die Anfrage eingehend und verfassen eine stichhaltige und kompetente Antwort. Die Anfragenden bekommen ein Dokument zum Abspeichern, Ausdrucken, Nachlesen und Weiterleiten. Die mündliche Telefonberatung ist ein synchroner Vorgang, während wir auch asynchron und damit vertiefter arbeiten. Wir gewährleisten primär eine fundierte schriftliche und damit verbindliche Beratung. Zudem ziehen wir Spezialisten bei, falls unsere eigene Beratungskompetenz nicht ausreicht. Das ist bei einer Telefonberatung nicht zwingend gegeben. Man hört dort öfter: Ja, dann müssen Sie zum Arzt....

Wird zwischen privaten Anliegen und solchen aus dem Betrieb unterschieden?

Keinesfalls! Es geht um den Menschen und seine Gesundheit. Sämtliche Mitarbeitenden der versicherten Betriebe haben dasselbe Recht, uns jederzeit direkt zu kontaktieren. Ob eine Vorgesetzte nun für ihren Mitarbeiter Rat sucht oder jemand eine private Frage vorbringen möchte: Wir sind da und helfen weiter – diskret,

fachkompetent, ganzheitlich und schnell! Gerade die Pandemie hat deutlich gemacht, dass bei der Gesundheit eine Trennung von Arbeit und Privatleben nicht möglich ist.

Das Internet liest mit und vergisst bekanntlich nie ...Wie halten Sie es mit Datenschutz und Gesundheit?

Es gibt Gesundheitsberatungen via E-Mail. Das entspricht aber nicht unserem Ansatz. Wir benutzen eine selbstentwickelte hochgeschützte Software, die alle Sicherheitsanforderungen erfüllt. Denn Gesundheitsdaten sind Privatsache – dem tragen wir vollumfänglich Rechnung!

«BGM und Telemedizin – ein ganzheitlicher Ansatz!»

Die active care AG ist im Betrieblichen Gesundheitsmanagement BGM tätig. Es geht vor allem um strukturierte Beratung und Unterstützung bei Kennzahlen und Prozessen im Zusammenhang mit der Gesundheit der Belegschaft. Leitlinie ist das dreistufige Modell «Prävention – Intervention – (Re-)Integration». Ivo Nater ist Co-Gründer und Geschäftsführer der active care AG. Er resümiert die grosse Stossrichtung so: «Gesunde und motivierte Mitarbeiter*innen geniessen mehr Lebensqualität. Dem Unternehmen bringen sie mehr Produktivität, Dienstleistung und Innovationsfreude. Gutes BGM führt also zu einer Win-win-Situation für alle.» Meist stehe die Früherkennung und Früherfassung von kritischen Entwicklungen im Zentrum, um ebenfalls frühzeitig korrigierend eingreifen und einen IV-Fall verhindern zu können.

Herr Nater, wie ergänzen sich die active care AG und die alcare AG – über die Ähnlichkeiten beim Namen hinaus?

Ivo Nater (schmunzelt): Mit dem BGM sind wir frühzeitig und vor allem präventiv präsent, wenn sich Probleme abzeichnen. Wir analysieren die Situation prozess- und verhältnisorientiert, also gestützt auf Kennzahlen, Strukturen und allgemeine Grundlagen. Zusammen mit den versicherten Betrieben suchen wir Wege, um den drohenden Schaden abzuwenden oder zu minimieren. Die Betroffenen sollen möglichst bald und möglichst gesund wieder arbeiten können. Das BGM nimmt dabei primär eine Arbeitgebersicht ein. – Die Telemedizin ihrerseits steht den Mitarbeiter*innen direkt zur Verfügung: «Ärzte für Menschen», wie es seit Jahrtausenden funktioniert. Sind die medizinischen Fragen geklärt und alle Massnahmen getroffen, unterstützen wir unsererseits die Betroffenen bei der Reintegration in die Arbeit.

Kann man die Einbindung von Telemedizin ins BGM als Vervollständigung verstehen?

Ja, denn Telemedizin deckt die spezifisch medizinischen Aspekte einer Fragestellung auf modernste Weise ab. Sie ist somit ein zentrales Instrument zur frühzeitigen Lösungsfindung. Wir sprechen von einem Regelkreis: Das BGM leistet die strukturelle Vorarbeit, die Telemedizin klärt und betreut die ärztlichen Gesichtspunkte, und das BGM übernimmt dann die Nachbetreuung und Reintegration. Ein Rundum-Management also zur Prävention und zum frühzeitigen Auffangen und Abmildern von gesundheitlichen Problemen.

Die Ärztin digital zu kontaktieren ist vielleicht gewöhnungsbedürftig ...

Zunächst, ja. Über «onlinedoktor365.ch» ist der Zugang zu den Internetärzt*innen aber sehr komfortabel. – Die Hoffnung «Das wird schon wieder ...» steht für den Grundoptimismus, ohne den wir nicht leben könnten; aber auch für eine Tendenz zur Verdrängung. Sie kann fatale Verzögerungsfolgen auslösen. Denn wenn ein Burnout einmal voll da ist, ist die Therapie viel aufwändiger, als wenn man es noch frühzeitig abwenden kann. Die ärztliche Erstkonsultation rasch und ohne Terminvereinbarung zu bekommen und sich am Computer statt vor dem «Herrn Doktor» im weissen Kittel zu erklären, zeitungebunden und gedanklich gut vorbereitet – das macht Telemedizin niederschwellig! Einmal damit vertraut, melden sich die Menschen via Internet viel früher bei der Ärztin, als wenn sie einen Praxisbesuch buchen müssen. Wir haben also mehr Vorlauf für alles Weitere. Das ist moderne Präventionsarbeit – zugunsten aller!

Pilot abgeschlossen – Optimierungen aufgegleist

Die Zusammenarbeit der alcare AG (Telemedizin) mit der active care AG (BGM) ist sorgfältig konzipiert und in einer sechsmonatigen Pilotphase getestet worden. Mehrere Betriebe aus vier verschiedenen Branchen mit insgesamt 600 Mitarbeitenden wurden dazu ausgewählt und zu TELEMED-Care umfassend instruiert. Wie vorgesehen konnten sämtliche Anfragen via «onlinedoktor365» von der alcare AG (www.onlinedoktor365) telemedizinisch bearbeitet und zur vollen Zufriedenheit der Fragestellenden beantwortet werden. Es ging hauptsächlich um psychosoziale Anliegen aus der Arbeitswelt und um saisonale private Fragen, etwa zu Zeckenbissen. Generell habe der arbeitspsychologische Bereich – Mobbing, Ängste, Schlafstörungen, Stress/Überlastung – in der Telemedizin eine bedeutende Stellung. Mit den im Pilot gewonnenen Erkenntnissen werde man gewisse Bereiche der Dienstleistung TELEMED-Care noch vereinfachen und ergänzen. Die direkte und permanente Präsenz bei den Kund*innen stehe dabei im Vordergrund: «Neben mehr Information und Sensibilisierung (Videos/Webinare) werden wir zum schriftlichen auch einen telefonischen Direktkanal einrichten. Wir wollen die vertrauensärztliche Zweitmeinung implementieren und unseren Kunden TELEMED-Care als ausgereiftes Gesamtpaket anbieten.

Quotes Brockes:

«Telemedizin bringt den Arzt ins Haus – rund um die Uhr, datengeschützt, fachkompetent!»

«Corona hat der Telemedizin enormen Schub verliehen: Wir sehen künftig eine integrierte Gesundheitsversorgung, wo die Tele-Konsultation den Praxistermin ergänzt oder fallweise ganz ersetzt.»

«Die Kooperation von active care AG und alcare AG führt zur Dienstleistung TELEMED-Care. Die Verschmelzung der Namen zeigt: We care – wir kümmern uns – wir sorgen, pflegen und unterstützen!»

Prof. Dr. med. Christiane Brockes, Co-Gründerin und Geschäftsführerin der alcare AG, Wil SG – Beratung und Dienstleistung in Telemedizin



Quotes Nater:

«Prävention vor Therapie! Mit diesem Ansatz stärken wir Mensch und Betrieb gleichermassen.»

«80% der BGM-Fälle sind Erkrankungen. Die Pensionskassen interessieren sich für BGM, weil sie von schweren Krankheits- und IV-Fällen direkt tangiert sind.»

«Je früher wir krankheitsbetroffene Menschen wieder gesund in die Arbeitswelt integrieren, desto stabiler können die Pensionskassen ihren Kernauftrag ausführen. Wir stärken die Nachhaltigkeit der PKs. Das Gleiche gilt für Unternehmen!«

«Die frühzeitige, gezielte und fachkompetente Erstberatung ist der beste Einstieg zu einem erfolgreichen Case Management. Telemedizin ist dabei ein optimales Instrument.»

Ivon Nater, Geschäftsführer der active care AG, Frauenfeld – Beratung und Dienstleistung für das Betrieblichen Gesundheitsmanagement BGM

