

Mag. Dietmar Karl SCHUSTER MBA

Bei Anruf Hilfe

Die Beratung von Patienten

über das Telefon



Was in zahlreichen Ländern bereits zum medizinischen Alltag gehört, ist in Österreich scheinbar undenkbar: Die Beratung von Patienten über das Telefon.

Der Durchschnittsösterreicher verbringt seine Zeit gerne in Arztpraxen, am liebsten in denen von Fachärzten: Während der Durchschnittsschwede in etwa 2,8 mal im Jahr zum Arzt geht, der Durchschnittsbürger der USA 3,8 mal, der in Portugal 4,1 mal, geht der Durchschnittsösterreicher 6,7 mal. Österreich befindet sich mit diesem Wert zwar noch im OECD- Durchschnitt von 6,8, die Anzahl der Arztbesuche steigt aber steil nach oben.

So hat sich Anzahl der Erstbesuche von Patienten bei einem der über 12.000 Vertragsärzten im Jahr 2007 um mehr als 3 % erhöht, jene eines zweiten Besuches desselben Arztes um 7 %. Ein Anstieg der Arztbesuche führt gleichzeitig zu einem erhöhten Anstieg der Verordnung von Heilmitteln, der sich im Zehnjahresvergleich sogar verdoppelte.

Eine Möglichkeit, die Anzahl der unnötigen Arztbesuche, Doppeluntersuchungen und in weiterer Folge den explosionsartigen Anstieg der Medikamentenmengen zumindest zu stoppen, wäre die Einführung eines medizinischen Telefondienstes.

In Österreich liegt aber zurzeit der Schwerpunkt, der Tele-Medizin auf der Tele-Batik, also der Verknüpfung von Telekommunikationssystemen und Datenbanken. So gibt es zahlreiche Initiativen und Projekte von einzelnen Dienstleistern, Krankenhausverbänden oder Pflegediensten, die wiederholt auch im Ausland Aufsehen erregten. Die Volkshilfe Steiermark probiert in der Hauspflege heute schon ein Videotelefon aus. Eine Telekom-Datenleitung, ein TV-Gerät und Software reichen aus, um eine Live-Schaltung zum Patienten zu bekommen.

Der Arbeiter-Samariter-Bund testet das Einsammeln von Blutzucker- und Blutdruckdaten via SMS. Desorientierte Patienten werden zum Beispiel im geriatrischen Zentrum Graz mit einem Funkalarm ausgestattet, welches bei Verlassen des Geländes Alarm schlägt. Am weitesten fortgeschritten ist das medizinische

Autor: Mag. Dietmar Karl SCHUSTER MBA

© März 2010 · NÖ PPA · Laut gedacht · Bei Anruf Hilfe

Seite 1 von 6

Callcenter-Angebot für Kunden einer privaten Versicherung. Diese können telefonisch Informationen von 08:00 bis 22:00 Uhr zu Befunden oder Diagnosen, Vorsorgeuntersuchungen oder Reisemedizin erfragen. Zudem geben die Mediziner allgemeine Auskünfte über Adressen von Ärzten, Spitälern oder Hilfsdiensten.

Die Vielzahl an Möglichkeiten, die das TELE-Fon –eine Erfindung aus dem 19. Jahrhundert und damit wohl einer der ältesten Bereiche der Telemedizin- in der medizinischen Behandlung von Patienten noch bieten könnte, bleibt aber nach wie vor in Österreich weitestgehend unbeachtet.

Ein Mehr an Patientenservice:

Mit der Einrichtung eines medizinischen Telefondienstes werden:

- Doppeluntersuchungen und unnötige Wege vermieden: Patienten werden effizienter an Fachärzte und Kliniken vermittelt.
- Gebiete mit unzureichender klinischer und ambulanter Versorgung werden besser erreicht.
- der homecare- Bereich von älteren Patienten verbessert.

Patienten erhalten an jedem Ort praktisch ohne Wartezeit und rund um die Uhr medizinischen Beistand. Vor allem für Familien mit kleinen Kindern, für Berufstätige, für Alte und für Reisende ist der Telefondienst ein wahrer Segen. Außerdem entfallen die Kosten für Anfahrten und Arbeitsausfall.

Die Anrufer lassen sich dabei grob in drei Gruppen unterteilen: Ein Drittel der Anrufer wird von den Ärzten im Callcenter zum richtigen Facharzt oder in die richtige Klinik gelotst. Das zweite Drittel war bereits bei einem Arzt und will eine zweite Meinung einholen. Das letzte Drittel der Anrufer möchte einfach wissen, ob sie das Problem selbst lösen können oder besser zum Arzt gehen soll. Je klarer die Kriterien und Symptome sind wie zum Beispiel bei Harnwegsinfektionen um so eher ist der Gang zum Facharzt oder einer Klinik verzichtbar. Je unspezifischer die Symptome und daher auch das Krankheitsspektrum und die nötige Therapie, desto eher bekommt der Patient den Rat eine Praxis aufzusuchen.

In der Schweiz dürfen ärztliche Dienstleister bereits seit 10 Jahren weitgehende Telekonsultation betreiben, das heißt am Telefon eine Krankheit diagnostizieren, ein Rezept ausstellen und den weiteren Verlauf der Krankheit verfolgen. 30 % haben über ihre Krankenversicherungen bereits jetzt kostenlosen Zugang zu Callcenter, ab 2010 sollen alle Versicherten bei Unwohlsein oder Krankheit einen ärztlichen Telefondienst anrufen können. Die Firmen rechnen ihre Arbeit pauschal mit der

Autor: Mag. Dietmar Karl SCHUSTER MBA

© März 2010 · NÖ PPA · Laut gedacht · Bei Anruf Hilfe

Versicherung ab. Pro Versicherten erhält der Telefondienst eine Prämie, unabhängig davon, wie oft der Versicherte anruft und wie lange die Gespräche mit ihm dauern.

Auch das britische Gesundheitssystem betreibt ein gut etabliertes und akzeptiertes Telefonservice, der von speziell ausgebildeten Pflegekräften an den Telefonen, sowie Ärzten im Hintergrund betrieben wird. In Deutschland bieten Krankenkassen mittlerweile standardmäßig eigene Hotlines an: von DAK direkt, über das AOK Ärzteteam bis zum Teledoktor der Gmünder Ersatzkasse GEK.

Die Tätigkeit niedergelassener Ärzte soll dabei nicht ersetzt, sondern ergänzt werden.

Ein Mehr an Qualität

Seltsamerweise führt gerade das Medium Telefon dazu, dass Ärzte sich auf Tugenden wie Einfühlungsvermögen und Anteilnahme besinnen. Alle Gespräche werden aufgezeichnet, immer steht ein Oberarzt für Rückfragen zur Verfügung. Der Arzt kann sich während des Telefongespräches einer Patientendatenbank, eines Handbuches mit Medikamentennebenwirkungen und einem Fragekatalog, der am häufigsten Fragen bedienen. Um Missbrauch vorzubeugen, werden Rezepte an eine vom Patienten genannte Apotheke geschickt. Neben Anrufstatistiken wird das Gesprächsverhalten der Ärzte speziell geschult, wobei jährlich eine Auffrischungsprüfung gemacht werden muss. Laut Untersuchungen eines Schweizer Medical Callcenters beträgt die Kostenersparnis pro Person und Patient ungefähr 10%.

So dauert ein durchschnittliches Telefongespräch in der Schweiz in etwa 15 Minuten. In Österreich spricht ein Hausarzt nur 7,6 Minuten im Durchschnitt mit jedem Patienten.¹ In Deutschland in einer Arztpraxis 8 Minuten. Viel zu wenig Zeit, um dem Patienten das Gefühl zu geben, dass er und seine Beschwerden ernst genommen werden.

Hinzu kommt, dass ein großer Anteil des eigentlichen Arztgespräches heute für administrative Angelegenheiten und allgemeine Informationen und nicht für die individuelle Patientenbetreuung verwendet wird. So geben etwa laut einer Studie² 53 % der befragten Patienten an, dass sogar mehr als die Hälfte ihres eigentlichen Arztgespräches nur aus allgemeinen Informationen und Administration besteht. So wundert es nicht, dass 88 % der Befragten wünschen, administrative und allgemeine Informationen, bereits im Wartezimmer zu erhalten, damit beim Arzt mehr Zeit für die eigentliche Behandlung bleibt.

¹ Studie: Dr. Hans Haltmeier, Apotheken Umschau, 2007.

² Studie: Instituts Marketagent, Patienten-Zufriedenheit in Österreichs Wartezimmern, 2006.

Ein Mehr an Eigenverantwortung

Die Patienten spielen eine aktivere Rolle bei der Diagnosefindung, dadurch wird auch die Eigen- und Selbstverantwortung der Patienten gestärkt. Untersuchungen der Universität Bern aus dem Jahr 2002 mit mehr als 2000 Anrufern kam zu dem Ergebnis, dass 63 % der Anrufer sich von ihrer ursprünglichen Behandlungsidee abbringen ließen. 81 % der Anrufer, die von sich aus eine Notfallstation aufgesucht hätten, konnten ihr Problem nach der telefonischen Beratung allein oder mit der Hilfe ihres Hausarztes lösen.

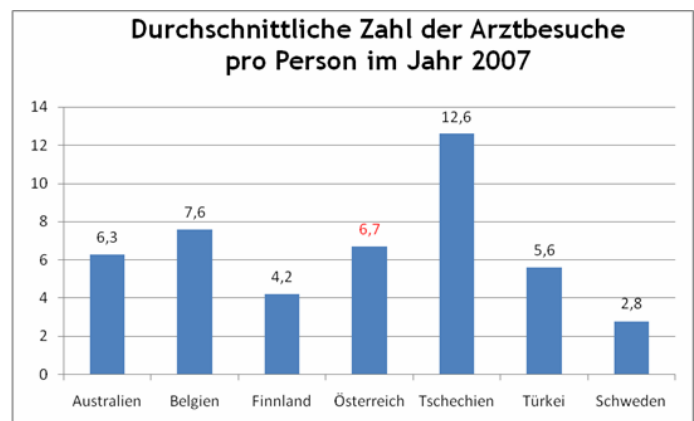
Im Mittelpunkt der Behandlung muss der „kompetente Patient“ stehen, der für sich und seine Krankheit Verantwortung übernimmt und dabei vom Arzt durch individuellen Beistand unterstützt wird.

Resümee :

Wie lange es noch in Österreich dauern wird, bis auch hierzulande Patienten die

Möglichkeit haben, rund um die Uhr qualitativ hochwertigen medizinischen Beistand zu bekommen, ist aus heutiger Sicht schwer einzuschätzen. Selbst bei einer optimistischen Einschätzung des österreichischen Gesundheitssystems muss man wohl eher von einem

längeren Zeitraum bis zur Einführung medizinischer Hotlines sprechen. Beschleunigen könnte dies vielleicht der nächste grippale Infekt: Um seine Bürger schnell und gezielt informieren zu können, griff etwa der Schweizer Staat auf die bereits bestens eingeführten Medical Callcenter als offizielle Hotline zurück.



Mag. Dietmar Schuster MBA

Autor: Mag. Dietmar Karl SCHUSTER MBA

© März 2010 · NÖ PPA · Laut gedacht · Bei Anruf Hilfe

Seite 4 von 6

Über den Autor: Mag. Dietmar Karl SCHUSTER MBA

Adresse(n) Kaindorf 245, 8224 Kaindorf/Hartberg, Österreich.
Geburtsdatum 23.04.1980
E-mail dietmar.schuster @ gmail.com

Beruf oder Funktion	Jurist
Wichtigste Tätigkeiten und Zuständigkeiten	Beauftragter für Gesundheitsökonomie, Medizintourismus und betrieblicher Gesundheitsförderung
Name und Adresse des Arbeitgebers	Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien
Tätigkeitsbereich oder Branche	Gesundheitsökonomie,
Daten	03/2008 – 08/2009
Beruf oder Funktion	Assistent der Geschäftsführung
Wichtigste Tätigkeiten und Zuständigkeiten	Gesundheitsökonomie, Medizinrecht
Name und Adresse des Arbeitgebers	Humanomed/care Management GmbH Heiligenstädter Strasse 46- 48, 1190 Wien
Tätigkeitsbereich oder Branche	Private Gesundheitsbetriebe
Daten	11/2006 – 03/2008
Beruf oder Funktion	Wirtschaftstrainer
Wichtigste Tätigkeiten und Zuständigkeiten	Assistent von GSV Dr. Reinhold Mitterlehner
Name und Adresse des Arbeitgebers	Wirtschaftskammer Österreich Wiedner Hauptstrasse 63, A – 1045 Wien
Tätigkeitsbereich oder Branche	Interessensvertretung

Autor: Mag. Dietmar Karl SCHUSTER MBA

© März 2010 · NÖ PPA · Laut gedacht · Bei Anruf Hilfe

Seite 5 von 6

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf www.patientenanwalt.com zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Autor: Mag. Dietmar Karl SCHUSTER MBA

© März 2010 · NÖ PPA · Laut gedacht · Bei Anruf Hilfe

Seite 6 von 6