Telefonsprechstunde

Eidgenossen machen Telemedizin zum Geschäft

Patienten ausschließlich am Telefon betreuen? Was in Deutschland aufgrund der Berufsordnung kaum denkbar ist, ist in der Schweiz seit der Jahrtausendwende ein Geschäftsmodell – mit mittlerweile 250 Angestellten.

Mit dem Motto „Doc around the clock“ stellt sich der Schweizer Telemedizinanbieter Medgate vor. Das Geschäft des Unternehmens wäre in Deutschland verboten: Die Schweizer betreuen Patienten ausschließlich telemedizinisch, meist am Telefon. Sie entscheiden aufgrund der Angaben des Patienten sowie auf Basis möglicherweise übermittelter Bilder und Befunde darüber, ob das medizinische Problem direkt lösbar ist oder ob schnell oder in den kommenden Tagen ein Arzt aufgesucht werden sollte.

Vor 14 Jahren unter anderem von dem Flugrettungsarzt und Chirurgen Andy Fischer gegründet, hat sich Medgate mittlerweile zu einem mittelständischen Unternehmen mit rund 250 Angestellten, darunter 200 im medizinischen Bereich, entwickelt. In Basel betreibt Medgate nach eigenen Angaben das größte telemedizinische Zentrum Europas. Seit einiger Zeit gibt es zudem ein Medgate Health Centre in Solothurn, das Patienten direkt konsultieren können. Vor Ort aktiv ist das Unternehmen zudem über 200 Partner-Apotheken, die per Video-Konferenz zugeschaltet werden können, falls der Apotheker bei der Beratung medizinische Hilfe benötigt. Zusätzlich gibt es Spezialisten, die als Partnerärzte von Medgate-Patienten aufgesucht werden. Ärzte im Telemedicine-Centre arbeiten zum Teil auch in Heimarbeit im Unternehmen mit.

1,5 Millionen Beratungen hat Medgate seit Gründung gemacht. „Viele Patienten wissen heute dank Wikipedia und

Internet mehr als früher, und sie wollen oft sofort Zugang zu einem Arzt, um ihr Problem zu lösen“, sagte Dr. Timo Rimner, Leitender Arzt am Medgate Telemedicine Centre. Rimner stellte das Unternehmen beim E-Health-Forum in Freiburg vor – und löste damit eine Kontroverse aus. 3.000 bis 4.000 Patientenkontakte habe das Telemedizin-Centre mittlerweile pro Tag, führte Rimner aus. Von kooperierenden Krankenversicherungen bekommen die Schweizer Listen von Patienten, die anrufen dürfen. Am Empfang nehmen Mitarbeiter die Daten auf, ein Arzt ruft dann später zurück. Medgate hat für die Versicherungen teilweise eine Gatekeeper-Funktion, um unnötige Arztkonsultationen zu vermeiden. „Seit einige Versicherer anbieten, dass Patienten bei den Prämien sparen, wenn sie zuerst am Telefon Rat suchen, haben wir Zuwachs“, berichtete Rimner.

Genaue Anamnese am Telefon

Dabei arbeiten die Ärzte im Zentrum nach Leitlinien, um auf gesicherter Basis entscheiden zu können, ob ein Patient einen Arzt sehen muss oder nicht. „Wir beziehen uns auf Körperdaten, etwa Blutdruck. Wenn die Anamnese aber zu den Daten gar nicht passt – wir haben da einen speziellen Fragenkatalog – dann reagieren wir natürlich“, so Rimner. Etwa bei der Hälfte der Anrufe lasse sich das Problem sofort lösen, die anderen würden etwa zu einem Drittel direkt zum Arzt weiter geschickt, zu einem Drittel innerhalb eines Tages und zu einem Drittel mit weniger Dringlichkeit.

© Minerva Studio / fotolia.com

Anruf statt Arztbesuch?
In der Schweiz kein Problem.

Haus- und Fachärzte in der zweiten Linie?

Rezepte werden bisher per Fax an die Apotheke übermittelt, geplant sei allerdings eine Umstellung auf ein elektronisches Rezept. Überdurchschnittlich häufig konsultieren laut Rimner Eltern mit kleinen Kindern sowie Frauen zwischen 30 und 40 Jahren das Telemedizin-Zentrum. Die Konsultation erfolge aufgrund von Erkrankungen im ganzen Spektrum der Indikationen: von der Angst vor medizinischer Behandlung über Insektenstiche, Übelkeit/Erbrechen, Stillbeschwerden, bis hin zu Rückenschmerzen, Konjunktivitis und Schnupfen.

Als „gewöhnungsbedürftiges Konzept mit dem Einstieg privater Investoren in die medizinische Behandlung“ bezeichnete Dr. Christoph von Ascheraden, Vorstand der Bundesärztekammer und Präsident der Bezirksärztekammer Südbaden, das Geschäftsmodell von Medgate. Das Unternehmen „drücke Haus- und Fachärzte in die zweite Linie“. „Eine Diagnosestellung ohne direkten Arzt-Patienten-Kontakt lehnen wir ab“, betonte er.

„Wir zwingen niemanden, bei uns anzurufen“, entgegnete Rimner. Viele Patienten würden direkt an Kollegen weiter gegeben, und „wir machen keine Online-Kardiologie oder Online-Rheumatologie“, betonte er. Er bestätigte das finanzielle Interesse der Krankenversicherungen, aber: „Wir sind in keinem Kanton günstiger als die Hausarztmodelle vor Ort.“ Patienten hätten also durchaus die Wahl, was sie tun wollen, um Prämien zu sparen. Hauke Gerlof