



Zukunftsmarkt: Telemedizin

E-Health-Experten prognostizieren Großes

Dirk Steffan von Steria Mummert Consulting gab dem SCOUT wertvolle Informationen aus dem Gesundheitswesen.

Wir werden immer älter, und wer nicht zu jung sterben möchte, der muss mit der Zeit gehen. Das Gesundheitswesen bereitet sich vor.

Teilweise ist der „Onkel Doktor“ die einzige Bezugsperson für ältere Menschen. Warteräume sind überfüllt von Senioren, die nicht ihre Krankheit sondern ihre Einsamkeit behandeln lassen wollen, wenngleich sich bei den 60+ immer etwas findet, was sich mit der Krankenkasse abrechnen lässt. Was wird der demografische Wandel mit sich bringen, und wie wird das Gesundheitswesen die Herausforderungen der Altersgesellschaft stemmen? Wie wird die Spreu vom Weizen getrennt, und wie kann eine sinnvolle Vor-Diagnose mit möglichst wenig Personalressourcen erstellt werden? Die Lösung heißt: Telemedizin!

Die Telemedizin ist ein Teilbereich der Telematik¹ im Gesundheitswesen und bezeichnet Diagnostik und Therapie unter Überbrückung einer räumlichen oder auch zeitlichen („asynchron“) Distanz zwischen Arzt (Telearzt), Apotheker und

Patienten oder zwischen zwei sich konsultierenden Ärzten mittels Telekommunikation.

In der Umsetzung heißt das: Einsatz von Telefon, Internet, Handy, Smartphone, iPad, etc.

Zahlreiche Studien belegen, dass der Einsatz von Telemedizin die Kosten im Gesundheitswesen nachhaltig senken und gleichzeitig die Gesundheitsversorgung der Bevölkerung verbessern kann.

Und da kommen künftig sicher auch Callcenter-Dienstleister ins Spiel. Alle erfassten Daten werden in Telemedizin-Zentren zusammenlaufen, so beispielsweise die Blutzucker- und Blutdruckwerte bei Diabetikern oder das Gewicht

und die Herzfrequenz bei Patienten mit Herzinsuffizienz. Deren Entwicklung oder Ausschläge führen dann dazu, dass der Patient gecoacht und zum Beispiel via Telefon begleitet wird.

Der Nutzen liegt klar auf der Hand. Der Patient hat den persönlichen Kontakt via Telefon, das Praxis-Fachpersonal wird im Praxisalltag entlastet und gewinnt zusätzliche Behandlungskapazitäten.

In dem benannten Fall sind die Callcenter reaktiv tätig (anlassbezogenes Outbound).

■ DAS PRAXIS-FACHPERSONAL WIRD IM PRAXISALLTAG ENTLASTET UND GEWINNT ZUSÄTZLICHE BEHANDLUNGSKAPAZITÄTEN

1: (zusammengesetzt aus Telekommunikation und Informatik) ist eine Technologie, welche die Technologiebereiche Telekommunikation und die Informatik verknüpft.

Ob daraus ein Krankenkassen entlastendes Modell geschaffen wird, gilt es abzuwarten. Aber schlimmer als jetzt kann es nicht kommen. Aktuell überflutet eine Kündigungswelle die Beschäftigten der Gesetzlichen Krankenkassen, die einen Zusatzbeitrag erheben müssen.

Leider ist das Potenzial der Telemedizin heute noch lange nicht ausgeschöpft. Damit diese neuen Informations- und Kommunikationstechniken einen nachhaltigen Beitrag zur Gesundheitsversorgung leisten können, muss vor allem die Finanzierung geklärt werden. Ist die Vergütung von telemedizinischen Leistungen gewährleistet, könnte sich das Marktvolumen innerhalb der nächsten zwei Jahre mehr als verdoppeln. Darauf verweist eine aktuelle Markteinschätzung von Steria Mummert Consulting².

Noch immer bleiben chronisch kranke Patienten, die wichtige Lebensfunktionen wie Blutdruck oder Herzfrequenz per Fernüberwachung kontrollieren lassen, häufig auf den Kosten sitzen beziehungsweise haben gar keinen Zugang zu diesen Lösungen. Die Versicherungen übernehmen telemedizinische Dienstleistungen nur in Ausnahmefällen bzw. in Form von z.B. Selektivverträgen. Leider fehlen diese Leistungen in den „Standard-Paketen“ der Versicherungsleistungen. Dies gilt auch für die private Krankenversicherung.

„Damit verhindert die ungeklärte Frage der Finanzierung den Einsatz von telemedizinischen Leistungen“, sagt Dirk Steffan, Telemedizin-Experte bei Steria Mummert Consulting. Zudem behindern Akzeptanzprobleme bei den Leistungserbringern oftmals den erfolgreichen Einsatz von Telemedizin. Mit der Einführung müssen auch die Arbeits- und Behandlungsabläufe angepasst werden. Hier könnten die Krankenkassen Ärzten und anderen beteiligten Leistungserbringern praxisnahe Hilfe(n) anbieten. „Allerdings erkennen immer mehr gesetzliche Versicherungen das Potenzial telemonitorischer Anwendungen. So schreiben aktuell gleich mehrere Kassen neue Projekte aus oder bereiten neue Telemedizin-Projekte vor. Das könnte einen Schub für die Telemedizin bedeuten“, so Steffan. Der Nutzen telemedizinischer Lösungen für das Gesundheitswesen ist durch zahlreiche Studien bewiesen. Dies gilt vor allem bei chronischen Krankheiten. Denn mit Hilfe von Telemedizin sind frühe, oft lebensrettende Diagnosen bei gleichzeitiger deutlicher Verringerung der Zahl der Krankenhausaufenthalte möglich.

So könnten künftig auch Gesundheits-APPs für Smartphone & Co. zur medizinischen Grundversorgung gehören. Dabei leiten beispielsweise mobile Endgeräte Gesundheitsdaten eines Patienten an das Handy weiter. Spezielle Zusatzanwendungen werten die Informationen aus und informieren gegebenenfalls

■ VERSICHERUNGEN ÜBERNEHMEN TELEMEDIZINISCHE DIENSTLEISTUNGEN NUR IN AUSNAHMEFÄLLEN BZW. IN FORM VON Z.B. SELEKTIV-VERTRÄGEN

direkt den Arzt oder die Klinik. „Solche Anwendungen haben ein enormes Potenzial. Natürlich werden sie nicht den persönlichen Arzt-Patienten-Kontakt ersetzen, sie können aber einen wichtigen Beitrag zu einer hochwertigen Versorgung darstellen“.

In Deutschland gibt es aktuell

einen Flickenteppich aus Insellösungen, viele Krankenkassen haben Pilotphasen mit kleinteiligen Verträgen.

Die Verabschiedung des neuen Versorgungsgesetzes, die für Ende 2011 geplant ist, wird sehr viele Fragezeichen nehmen und diverse Steine zur Stärkung der Telemedizin ins Rollen bringen. Damit verzahnt sind die Entlastung der Ärzte und die derzeit bestehenden Diskussionen zur Arztdichte und wohnortnahen Versorgung von Versicherten. Für die Krankenkassen und Ärzte werden sich 2012/2013 daraus ergebende strukturelle Veränderungen großflächiger umsetzen lassen.

Inwieweit diese Entwicklung als „Service am Patienten“ zu betrachten ist, wird sich herausstellen. Auf jeden Fall haben Upselling³- und Crossselling⁴ hier einen großen Raum an Entfaltungsmöglichkeiten.

Damit öffnen sich für die Callcenter-Branche viele Türen. Wer ein Stück des Kuchens abbekommen will, der sollte

- **Service-Leistungen für Versicherte sowie Ärzte entwickeln und intelligente, integrierte Lösungen anbieten**
- **medizinisch vorqualifiziertes Personal in den Callcentern vorhalten**
- **den Dialog mit ansässigen Ärzten suchen, um das Leistungsspektrum von Callcentern vorzustellen und die Ärzteschaft konkret in die Weiterentwicklung von Lösungen einbeziehen,**
- **eine technische Infrastruktur schaffen, die UC zulässt**
- **sich um die Umsetzung der Datenschutzrichtlinien kümmern. ■**

3: Upselling (auch Up-selling) bezeichnet im Verkauf das Bestreben des Anbieters, dem Kunden statt einer günstigen Variante im nächsten Schritt ein höherwertiges Produkt oder eine Dienstleistung anzubieten.

4: Querverkauf (auch Kreuzverkauf, engl. Cross-Selling) bezeichnet im Marketing den Verkauf von sich ergänzenden Produkten oder Dienstleistungen



Dirk Steffan

Dirk Steffan ist u.a. Telemedizin- bzw. E-Health-Experte und betreut bei Steria Mummert Consulting in Hamburg den Bereich Gesundheitswesen

2: Steria Mummert Consulting ist ein prominenter Anbieter für Management- und IT-Beratung und zählt zu den zehn führenden Anbietern in Deutschland