

Telekonsultations- und Triage-Service

Prozesse, Zahlen und Outcomes aus einem Telemedizin-Zentrum



Dr. med. Silke Schmitt Oggier MPH
Chefärztin Telemedizin santé24 by SWICA



INHALT

- Vorstellung santé24
- Nutzer und Nutzung des telemedizinischen Angebots und Patientenpfad
- Diagnose-Codes in der Telemedizin und beim Hausarzt
- Procedere und Outcomes nach telemedizinischer Konsultation
- Zusammenfassung und Ergebnis aus der Sicht eines Telemedizin- und Triage-Zentrums

EINLEITUNG

Vorstellung **santé**²⁴ by SWICA

SANTÉ24: DIE TELEMEDIZIN DER SWICA

- Interdisziplinäres Team von **Ärzten und medizinischen Spezialisten**
- Rund **1.5 Millionen** versicherte Personen der SWICA Gesundheitsorganisation haben Zugang zu santé24
 - Rund **370'000 Anrufe** bei santé24 im Jahr 2021
 - Erfahrung aus **> 2.5 Millionen Telekonsultationen** seit Start 2008
- Die **Praxisbewilligung für Telemedizin** ermöglicht zusätzlich zur telefonischen Gesundheitsberatung **ärztliche Leistungen** wie Diagnostik und Therapie inkl. Ausstellen von Rezepten, Verordnungen, Überweisungen und Arbeitsunfähigkeitszeugnissen (selbst limitiert)
- Verfügbarkeit: **ortsunabhängig, 24x7x365**
 - Sprachen: **Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch**
- Hohe **Kundenzufriedenheit** von 91 % (2021)
- Unabhängige **Zertifizierung der medizinischen Qualität** durch die EQUAM-Stiftung als erstes telemedizinisches Zentrum in der CH seit April 2022



Nutzung und Nutzer des telemedizinischen Angebots

NUTZUNG UND NUTZER DES TELEMEDIZINISCHEN ANGEBOTS

Telmed-Versicherte (40% der Anrufer):

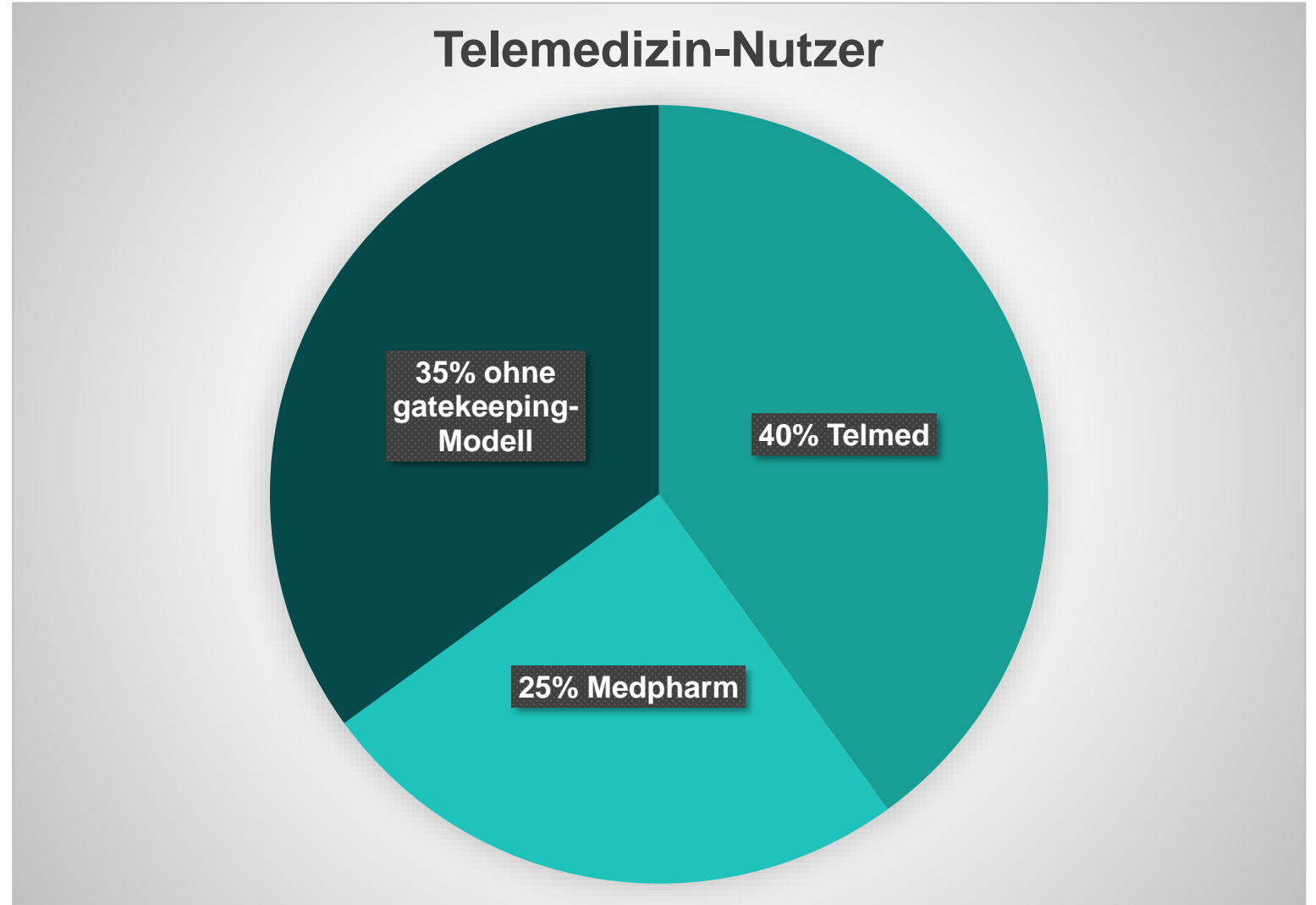
Gatekeeper Telemedizin, ausser im Notfall.

Medpharm-Versicherte (25% d. A.):

Gatekeeper Telemedizin oder Apotheke, ausser im Notfall.

Ohne telemedizinisches gatekeeping-Modell (35% der Anrufe):

Andere oder kein gatekeeping-Modell



TELEMEDIZINISCHER PATIENTENPFAD BEI SANTÉ24

Erstkontakt über Telefonat mit **Gesundheitsberaterin** (*Pflegeexpertin, MPA, Pharmaassistentin mit langer Berufs- und Beratungserfahrung und zusätzlicher interner Anamnese- und Triage-Schulung*)

- Telekonsultation und Triageprozess anhand evidenzbasierter interner Triageprotokolle
- Telekonsultation und Triage der Gesundheitsberaterin mit folgenden möglichen Resultaten:
 - ✓ Empfehlungen zur Selbstbehandlung
 - ✓ Realkonsultation situationsgerecht nach Dinglichkeit und Verfügbarkeit (144, Notfall, Permanence, Facharzt, Hausarzt)
 - ✓ Interner Telemediziner sofort oder telemedizinische Spezialsprechstunde (fachärztlich oder nicht-ärztlich, z.B. Ernährungsberatung, Bewegungsberatung, Pharmakologische Beratung, Reise-Impfberatung usw.)

Interner Telemediziner triagiert und behandelt nach evidence-based internen TELLs (telemedizinische Diagnostik- und Therapie-Leitlinien)

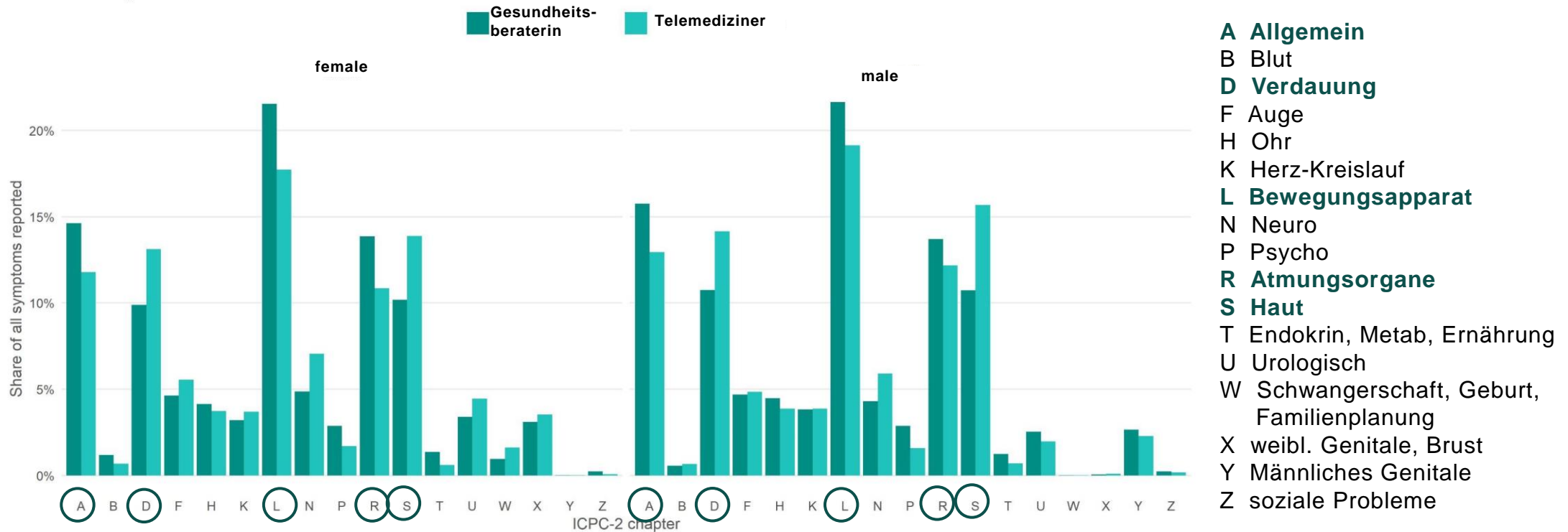
- Telemediziner
 - ✓ behandelt selbst oder
 - ✓ triagiert situationsgerecht in Regelversorgung (144, Notfall, Facharzt, Hausarzt, interne Spezialsprechstunden)
- Bei Behandlung mit Rezept, Verordnung oder AUF findet ein geplanter Recall statt.

Diagnose-Codes in der Telemedizin und beim Hausarzt

DIAGNOSE-CODES (ICPC-2) IN DER TELEMEDIZIN, VERGLEICH GESUNDHEITSBERATERIN/TELEMEDIZINER

Comparison of ICPC-2 Chapter Share

Telemedicine Physician vs. Telemedicine Nurse



Die häufigsten Beratungsanlässe betreffen die Bereiche Bewegungsapparat (L), Allgemein (A), Atmungsorgane (R), Haut (S) und Verdauung (D).

DIAGNOSE-CODES (ICPC-2) IN DER HAUSARZTPRAXIS (D) BEI NEUEN ODER CHRONISCHEN PROBLEMEN

Ergebnisse

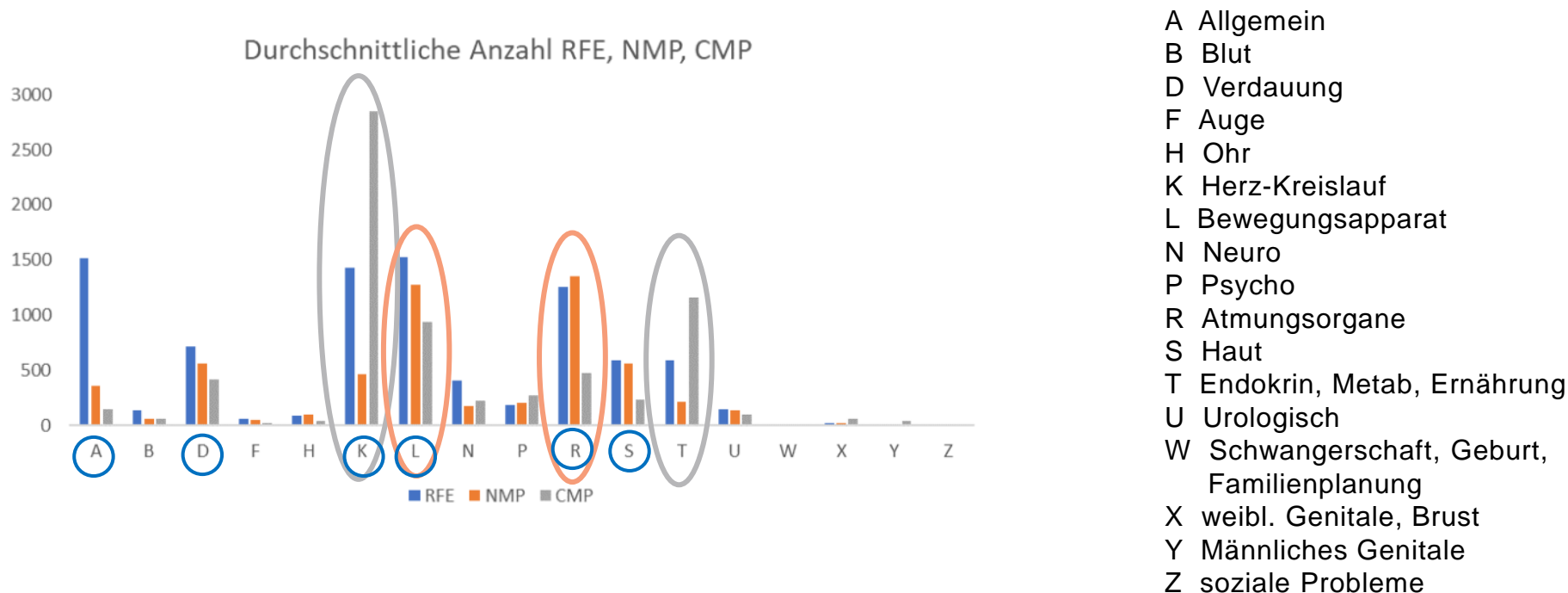


Abbildung 4.1: Durchschnittliche Anzahl der Beratungsanlässe (RFE), neuer (NMP) und chronischer (CMP) behandelter Probleme

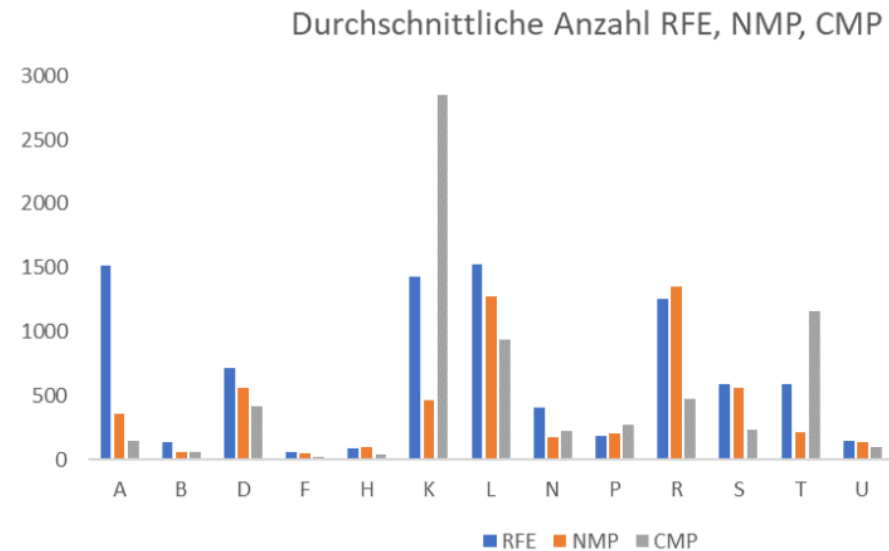
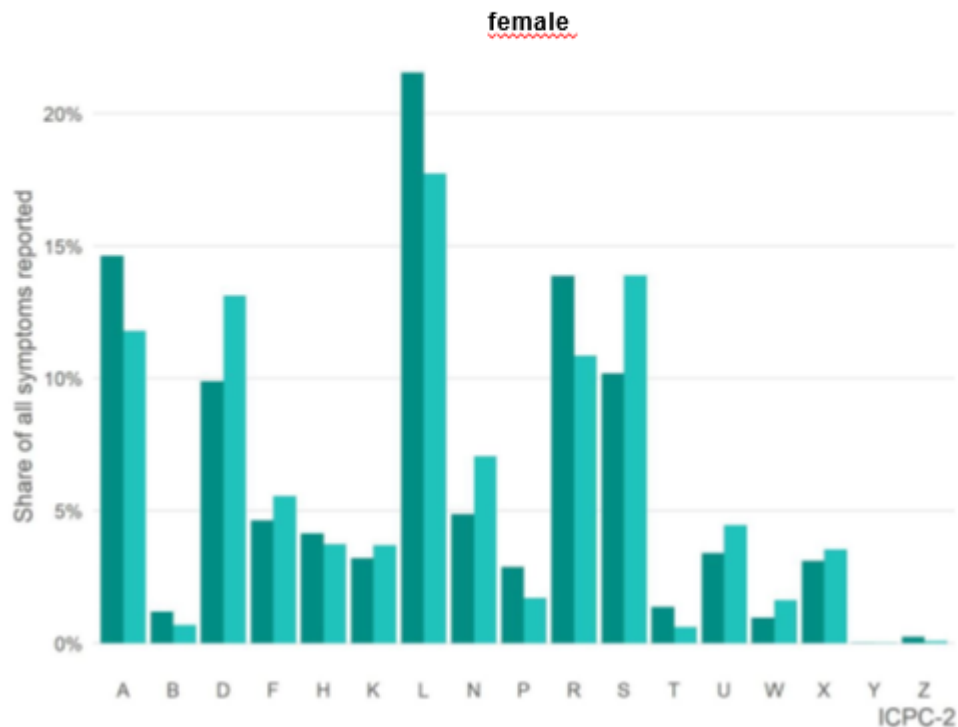
[Fresea et al., 2012, p. 2]

Die **häufigsten** Beratungsanlässe betreffen die Bereiche Bewegungsapparat (L), Allgemein (A), Herz-Kreislauf (K), Atmungsorgane (R), Haut (S) und Verdauung (D).
Bei **chronischen Problemen** stechen Herz-Kreislauf (K) und Endokrin/Ernährung (T) hervor,
bei **neuen Problemen** Atmungsorgane (R) und Bewegungsapparat (L)

VERGLEICH DER DIAGNOSECODES IN TELEMEDIZIN UND HAUSARZTPRAXEN

Comparison of ICPC-2 Chapter Share
Telemedicine Physician vs. Telemedicine Nurse

Ergebnisse
Gesundheits-
beraterin



- A Allgemein**
- B Blut
- D Verdauung**
- F Auge
- H Ohr
- K Herz-Kreislauf
- L Bewegungsapparat**
- N Neuro
- P Psycho
- R Atmungsorgane**
- S Haut**
- T Endokrin, Metab, Ernährung
- U Urologisch
- W Schwangerschaft, Geburt, Familienplanung
- X weibl. Genitale, Brust
- Y Männliches Genitale
- Z soziale Probleme

Abbildung 4.1: Durchschnittliche Anzahl der Beratungsanlässe (RFE), neuer (NMP) und chronischer (CMP) behandelter Probleme

[Fresea et al., 2012, p. 2]

ZUSAMMENFASSUNG VERGLEICH DIAGNOSECODES

Das Spektrum der Diagnosecodes weist keine grossen Unterschiede zwischen telemedizinischen Konsultationen und Konsultationen in der Hausarztpraxis auf

Die häufigsten Diagnosecodes betreffen bei beiden die Bereiche

- **Bewegungsapparat**
- **allgemeine unspezifische Problem**
- **Atmungsorgane**
- **Haut und**
- **Verdauung**

Patienten mit chronischen Erkrankungen, deren Problem mit der chronischen Erkrankung zu tun hat, scheinen eher ihren Hausarzt aufzusuchen als sich telemedizinischen Rat zu holen, was durchaus sinnvoll erscheint.

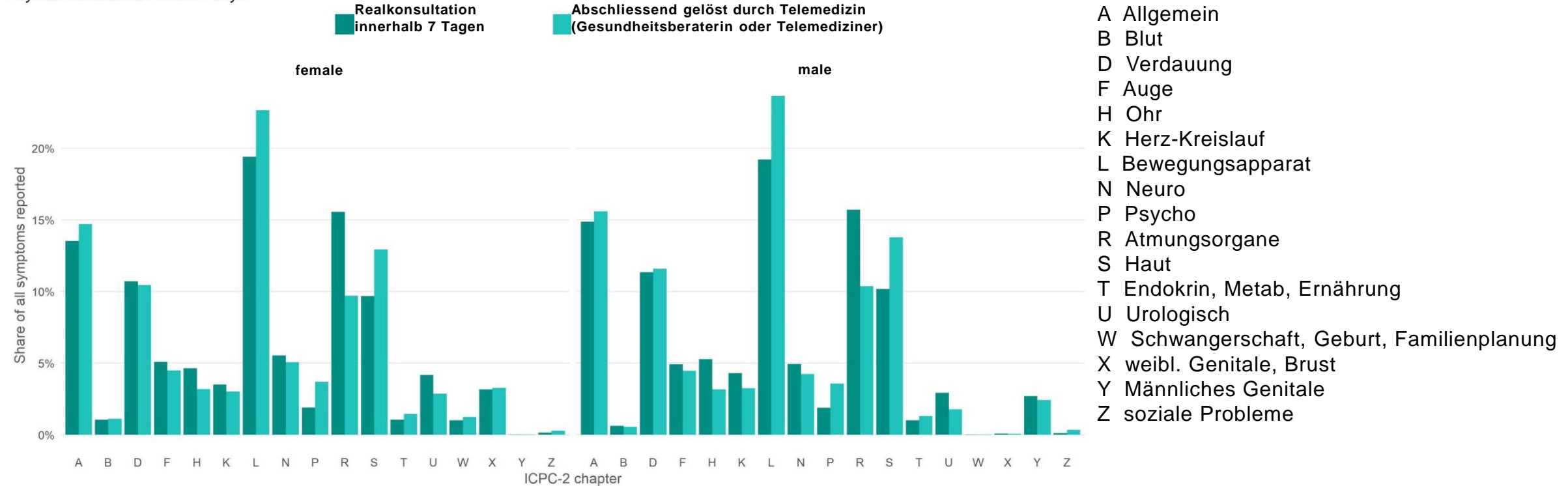
PROCEDERE

Procedere und Outcomes nach telemedizinischer Konsultation

PROCEDERE IN DEN 7 TAGEN NACH TELEMEDIZINSCHER KONSULTATION

Comparison of ICPC-2 Chapter Share

Physical Consultation within 7 days



Allgemeine Probleme (A), Probleme des Bewegungsapparates (L) und dermatologische (S) Anliegen konnten am meisten abschliessend telemedizinisch gelöst werden.

Aus: VARIATION IN REASONS FOR ENCOUNTER IN TELECONSULTATION AND TRIAGE IN SWITZERLAND: ANALYSIS OF PATIENT RECORDS OF A LARGE SWISS TELEMEDICINE CENTRE

Delia Meyer¹, Eva Blozik^{1,2}, Oliver Senn², Maria Trottmann¹, Oliver Reich³

¹SWICA Health Services Research, Winterthur, ²Institute of Primary Care, University Hospital Zurich, ³santé24, 8401 Winterthur.

TRIAGE-OUTCOMES

- **Von 74'661 telemedizinischen Konsultationen (2018/2019), die von einer Gesundheitsberaterin alleine bearbeitet wurden, resultierte in 35% der Fälle keine Realkonsultation in den folgenden 7 Tagen.**
- **Die Gesundheitsberaterinnen leiteten**
 - 15% der Fälle zum internen Telemediziner**
 - 28% zu einer Realkonsultation beim Hausarzt**
 - 11% zu einer Realkonsultation zu einem Spezialarzt und**
 - 5% in ein Spital (NF).****In 41% gaben sie Selbstbehandlungsempfehlungen ab.**
- **Bei einer Telekonsultationen durch einen Telemediziner erfolgte in 53% der Fälle keine Realkonsultation in den 7 folgenden Tagen.**

Aus: VARIATION IN REASONS FOR ENCOUNTER IN TELECONSULTATION AND TRIAGE IN SWITZERLAND: ANALYSIS OF PATIENT RECORDS OF A LARGE SWISS TELEMEDICINE CENTRE
Delia Meyer¹, Eva Blozik^{1,2}, Oliver Senn², Maria Trottmann¹, Oliver Reich³
¹SWICA Health Services Research, Winterthur, ²Institute of Primary Care, University Hospital Zurich, ³santé24, 8401 Winterthur.

ZUSAMMENFASSUNG

Zusammenfassung und Ergebnis

ZUSAMMENFASSUNG UND ERGEBNIS AUS DER SICHT EINES TELEMEDIZIN- UND TRIAGE-ZENTRUMS

Keine Hinweise für ein extrem unterschiedliches Patientenkollektiv in Telemedizin und Hausarztpraxis

Patienten mit chronischen Erkrankungen, deren Problem mit dieser Erkrankung zu tun hat, suchen eher ihren Hausarzt auf

Die Rate der Realkonsultationen in den 7 Tagen nach telemedizinischer Triage/Konsultation zeigt

- **dass nicht alle Patienten eine Realkonsultation brauchen**
- **dass es sinnvoll ist, zu identifizieren, was für das individuelle Gesundheitsproblem die angemessene “time to treat” (wie dringend?) und der angemessene “point of care” (wohin?) ist**
- **dass auch Selbstbehandlungsempfehlungen ärztlicher oder nicht-ärztlicher Gesundheitsfachpersonen bei manchen Gesundheitsproblemen ausreichend sind und gefördert werden sollten**

Telekonsultations- und Triage-Service

Prozesse, Zahlen und Outcomes aus einem Telemedizin-Zentrum

DANKE

FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

Dr. med. Silke Schmitt Oggier MPH
Chefärztin Telemedizin santé24 by SWICA



WEIL GESUNDHEIT
ALLES IST

santé²⁴
by SWICA

SWICA