

Krankenkassen setzen auf medizinische Call-Center

70 Fachärzte beantworten in Duisburg Fragen der Versicherten – „Fallmanagement“ und Schulungsprogramme für Patienten wesentlicher Bestandteil des Angebotes

von Horst Schumacher

Nach den privaten Krankenversicherungen bieten jetzt verstärkt auch gesetzliche Krankenkassen ihren Versicherten Gesundheitsinformationen am Telefon. Die Barmer Ersatzkasse, der Bundesverband der Innungskrankenkassen und die BKK Mittelhessen gehören zu den Auftraggebern der GesundheitScout24 GmbH, die kürzlich in Duisburg das nach eigenen Angaben größte medizinische Call-Center Deutschlands offiziell eröffnet hat. Mehr als 70 Fachärzte, Krankenschwestern und weiteres medizinisches und pharmazeutisches Fachpersonal beantwortet dort täglich von 7 bis 22 Uhr Fragen rund um das Thema Gesundheit und Krankheit. Insgesamt rund 17 Millionen Versicherte können das „Medical Service Center“ bereits nutzen.

Mit Hilfe solcher Call-Center und ergänzender Instrumente wie dem Internet wollen private Unternehmen wie GesundheitScout24 im Auftrag der Krankenkassen ein umfassendes „Gesundheitsmanagement“ am Markt etablieren. Die neuen Dienstleister sollen durch „Case Management“ (Fallmanagement) dafür sorgen, dass der Patient die auf sein individuelles Krankheitsbild abgestimmten Leistungen der gesundheitlichen Versorgung erhält. Daneben bietet GesundheitScout24 „Disease Management“ an, womit vor allem die gezielte Betreuung chronisch Kranker etwa durch telefonisches Monitoring und Schulungsprogramme gemeint ist.

Zweitmeinung häufig gefragt

Aus dem Duisburger Call-Center erhalten die Anrufer Informationen zu einem Themenspektrum, das von der gesunden Lebensführung über Reise- und Impfinformationen sowie die Arztsuche bis hin zu Behandlungsmöglichkeiten, Diagnoseverfahren und Arzneimittelrisiken reicht. „Die Auskünfte umfassen allgemeine Informationen und ersetzen natürlich nicht die notwendige ärztliche Konsultation“, betonen die Betreiber. Diagnose und Therapie per Telefon seien selbstverständlich nicht vorgesehen. Vielen Anrufern gehe es um eine Zweitmeinung, wie eine in dem Center arbeitende Fachärztin für Gynäkologie und Geburtshilfe berichtete.

Auch Ärztinnen und Ärzte können das Call-Center nutzen. Das Personal dort kann über Informationssysteme und Datenbanken auf aktuelle medizinische Erkenntnisse zugreifen. Auch eine Präsenzbibliothek und eine „Mediathek“ stehen den Mitarbeitern des „Medical Service Center“ zur Verfügung.

Dienstleister auf Expansionskurs

Nach dem ärztlichen Berufsrecht seien nur allgemeine Informationen über Gesundheitsfragen, nicht aber individuelle ärztliche Beratung ausschließlich über Kommunikationsmedien zulässig, sagte Landesgesundheitsministerin Birgit Fischer.

Die Betreiber setzen voll auf Wachstum und geben sich sehr opti-

mistisch. „Sowohl die individuelle medizinische Information im Internet als auch die individuelle Patientenbetreuung durch ein medizinisches Call- und Service Center werden neben dem Arztbesuch bald feste Bestandteile der medizinischen Versorgung sein“, glaubt Olav Skowronnek, Geschäftsführer der GesundheitScoutGmbH.

Mit Hilfe von Case Management und Disease Management wollen Dienstleistungsfirmen wie GesundheitScout24 das Gesundheitswesen rationalisieren. Das Unternehmen zitiert Expertenschätzungen, nach denen das europaweite Einsparpotential im Gesundheitswesen rund 100 Milliarden Mark betragen soll. Bei der Evaluation ihrer Programme kooperiert die GesundheitScout24 GmbH mit dem Kölner Gesundheitsökonom Professor Dr. Karl W. Lauterbach. „Hohe Qualität im medizinischen Outcome“ gelte es zu garantieren, denn: „Wer kümmert sich um Patienten und die kontinuierlich zunehmenden Leistungskosten?“, fragt Scout-Geschäftsführer Skowronnek.

Die im Oktober 1999 in Köln gegründete GesundheitScout24 GmbH ist eine Tochtergesellschaft der Scout24 AG (Baar/Schweiz), die in vielen Ländern Europas „Online-Marktplätze“ im Internet betreibt. Der Gruppenumsatz der Scout24 AG betrug nach eigenen Angaben im vergangenen Jahr 30 Millionen Euro; tätig war die Gruppe in Branchen wie Gesundheit, Automobil, Finanzen, Immobilien, Job, Partnerschaft und Shopping.