

03.06.2008 - 13:30 Uhr

Medi24 baut Beratung aus - Exklusive Zusammenarbeit mit der Online-Beratung des UniversitätsSpitals Zürich

Bern (ots) -

Immer mehr Personen nutzen medizinische Online-Beratungsdienste. Im am längsten etablierten Online-Dienst des UniversitätsSpitals Zürich gingen allein 2007 rund 6400 Anfragen ein. Der qualitativ hochstehende Service ist in der Schweiz einmalig und wird durch die exklusive Zusammenarbeit mit dem Medizinischen Call Center Medi24 ausgebaut.

Das UniversitätsSpital Zürich bietet seit August 1999 medizinische Beratung über das Internet an. Ein Team aus derzeit fünf Ärztinnen beantwortet die E-Mail-Anfragen werktags innerhalb von 48 Stunden. Seit Anfang 2008 wird das Beratungsteam von über 80 Spezialisten aus allen Abteilungen des UniversitätsSpitals Zürich, des Kinderspitals und der Uniklinik Balgrist unterstützt. Somit basieren die qualitativ hochwertigen Antworten auf dem gesamten patientenorientierten Erfahrungsschatz und aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen. Sie umfassen die gesamte Breite der Medizin, von Hautkrankheiten über Rheumatologie, Wiederherstellungschirurgie bis hin zur Homöopathie. Seit Inbetriebnahme hat die Online-Beratung bereits 29 000 Fragen beantwortet. "Wir wollen Personen nicht primär von Arztbesuchen abhalten. Vielmehr leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Aufklärung der Patienten", so Dr. med. Christiane Brockes, Leiterin der Online-Beratung und der Geschäftsstelle E-Health.

Zusammenarbeit mit Krankenversicherern

Das UniversitätsSpital Zürich hat auf die steigende Nachfrage reagiert und ist eine exklusive Partnerschaft mit dem Medizinischen Call Center Medi24 eingegangen. Medi24 ist ein etablierter Partner auf dem E-Health-Markt. Das UniversitätsSpital Zürich nutzt das gute Beziehungsnetz von Medi24 zu Krankenversicherern, um den Online-Beratungsdienst breiten Bevölkerungskreisen zugänglich zu machen. Bereits seit dem 1. Februar 2008 wird der Dienst von den Versicherten der Sumiswalder Kranken- und Unfallkasse genutzt. Neu bietet seit dem 1. April 2008 auch die Sanitas Krankenversicherung ihren Wincare-, WinMed- und CallMed-Versicherten den Service unter dem Namen "Medi24 Online" an. Da die Antwort einige Zeit in Anspruch nimmt, erteilt die Online-Beratung keine Auskunft bei akuten medizinischen Problemen. In solchen Fällen wenden sich die Versicherten auch weiterhin direkt an die medizinischen Fachpersonen des Medizinischen Call Centers Medi24. Anfragen für Versicherte sind kostenlos. Für andere Anfragende wird seit dem 15. Januar 2008 eine Bearbeitungsgebühr von CHF 20 berechnet.

Direkter Link zur universitären Kompetenz

Auf der Website des Krankenversicherers gelangt der Versicherte über einen Link zur Online-Beratung. Dort meldet er sich an und formuliert seine Frage. Innerhalb von 48 Stunden erhält er werktags eine E-Mail mit dem Hinweis, dass die Antwort in seinem passwortgeschützten Bereich bereitsteht. Zur Wahrung des Patientengeheimnisses werden die Anfragen und Antworten elektronisch verschlüsselt übertragen. Sie sind somit vor unrechtmässigen Zugriffen geschützt. In seinem persönlichen Archiv hat der Nutzer die Möglichkeit, früher gestellte Fragen und die Antworten einzusehen. Die Online-Beratung hilft dem Patienten beispielsweise, sich auf einen Arztbesuch vorzubereiten oder Informationen zu einem medizinischen Thema einzuholen.

Täglich 2000 Anrufe bei Medi24

Das Unternehmen Medi24 (die Firma Medvantis AG), ein Tochterunternehmen der ELVIA und Mitglied der Mondial Assistance Group, ist das erste Medizinische Call Center der Schweiz. Seit Anfang 2000 bietet es seine Dienstleistungen rund um die Uhr in den drei Landessprachen sowie in Englisch an. Im Jahr 2007 gingen rund 270 000 Anrufe ein. In den ersten Wochen des laufenden Jahres haben täglich bis zu 2000 Personen bei Medi24 angerufen. Über Ärztenetzwerke und Krankenversicherer sind mehr als 1,8 Millionen Personen berechtigt, die Dienstleistungen des Call Centers in Anspruch zu nehmen. Gegenwärtig beschäftigt Medi24 rund 90 Mitarbeitende, davon 64 medizinische Fachpersonen sowie sieben Ärztinnen und Ärzte.

Kontakt:

Stefanie Oehler-Hunziker
Medienverantwortliche von Medi24
Bolligenstrasse 54
3006 Bern
Tel. direkt: +41/31/340'05'09
Mobile: +41/79/771'28'42
E-Mail: s.oehler@medi24.ch
Internet: www.medi24.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100012145/100563176> abgerufen werden.