

17.09.2008 - 11:00 Uhr

You call, we care - Medi24, das führende Medizinische Call Center der Schweiz

Bern (ots) -

Seit Mai 2000 bietet Medi24 medizinische Beratungsleistungen über das Telefon an. Die Anrufenden werden rund um die Uhr in verständlicher Sprache beraten. Die medizinischen Fachpersonen beantworten die Fragen individuell und situationsgerecht in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch. Die Bilanz nach acht Jahren ist erfreulich: Medi24 ist das erste und führende Medizinische Call Center der Schweiz, die Anruferzahlen steigen stetig.

Aktuell beraten 74 medizinische Fachpersonen sowie neun Ärztinnen und Ärzte täglich bis zu 2000 Anruferinnen und Anrufer zu ganz unterschiedlichen medizinischen Themen. Im Fokus stets das Ziel, Unsicherheiten abzubauen und Transparenz zu schaffen. Gut informierte Patientinnen und Patienten sind in der Lage, die richtige Entscheidung zu treffen und die adäquate medizinische Leistung zur richtigen Zeit am richtigen Ort in Anspruch nehmen zu können. Medi24 leistet dadurch einen wesentlichen Beitrag zur Kostenreduktion im Gesundheitswesen. Eine Studie des Winterthurer Instituts für Gesundheitsökonomie zeigt, dass 63 Prozent der Anrufenden nach einem Gespräch mit Medi24 ihre ursprüngliche Handlungsabsicht ändern. Dadurch findet eine deutliche Verlagerung vom kostenintensiven Notfallbereich in den Bereich der Selbstbehandlung und zum Hausarztbesuch hin statt. So konnten signifikante Einsparungen beim Krankenversicherer nachgewiesen werden.

Internes und externes Qualitätsmanagement

Die Qualitätssicherung ist von zentraler Bedeutung. Deshalb werden die Beratungsgespräche nach vordefinierten Richtlinien computerunterstützt durchgeführt. Weiter wird die Qualität über konstante Weiterbildungen und regelmässige Gesprächsanalysen (Reflexionen) gewährleistet. Die medizinischen Fachpersonen verfügen über umfangreiche medizinische Erfahrung und werden kontinuierlich geschult. Für die interne Weiterbildung zur Gesundheitsberaterin oder zum Gesundheitsberater sowie für die kontinuierlichen Fortbildungen hat Medi24 im Jahr 2007 das Schweizerische Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen, eduQua, erhalten. Darüber hinaus durchleuchten und beurteilen externe wissenschaftliche Studien die Qualität der Dienstleistungen. Die Erkenntnisse fliessen laufend in die Arbeitsprozesse bei Medi24 ein.

Seit dem 1. Januar 2008 bietet Medi24 in einer exklusiven Zusammenarbeit mit der Online-Beratung des UniversitätsSpitals Zürich zusätzlich Beratungen über das Internet an.

Medi24 (die Firma Medvantis AG) ist ein Tochterunternehmen der Elvia und Mitglied der Mondial Assistance Group, der weltweit führenden Anbieterin von Assistance-Dienstleistungen. Als Medizinisches Call Center ist Medi24 in allen ideellen, finanziellen und politischen Belangen unabhängig. Über Ärztenetzwerke und Krankenversicherer sind mehr als 1,8 Millionen Personen berechtigt, die Dienstleistungen des Call Centers in Anspruch zu nehmen.

Kontakt:

Stefanie Oehler
Medienverantwortliche von Medi24
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/100012145/100569769> abgerufen werden.