

27.07.2009 – 10:51 Uhr

## Neue Studie des Telemedizin-Unternehmens Medi24 und des Inselspitals Bern: "Computergestützte medizinische Telefonberatung bei Medi24 ist sicher"

Bern (ots) -

Wer die Dienste der medizinischen Telefonberatung in Anspruch nimmt, geht kein gesundheitliches Risiko ein. Dies unter der Voraussetzung, dass der Beratungsdienst mit qualifiziertem, medizinischen Personal und optimalen Computerprogrammen arbeitet, wie dies bei Medi24 der Fall ist. Dies ergibt eine neue Studie, die das Telemedizin-Unternehmen Medi24 in Zusammenarbeit mit dem Notfallzentrum des Inselspitals, Universitätsspital Bern, durchgeführt hat. Voraussichtlich im Herbst wird das Parlament darüber entscheiden, ob in der Schweiz ein medizinischer Telefondienst flächendeckend angeboten werden soll.

Zu den von Bundesrat Pascal Couchepin vorgeschlagenen kostensenkenden Massnahmen gehört unter anderem die Einführung eines medizinischen Telefondienstes. Dieser sollte Ratsuchende rund um die Uhr dabei unterstützen, die in ihrem besonderen Fall richtige Entscheidung zu treffen: Handelt es sich um einen dringenden Notfall? Kann mit der Behandlung zugewartet werden, bis der Hausarzt erreichbar ist? Genügt allenfalls sogar eine Selbstbehandlung durch bewährte Hausmittelchen? An ihrer letzten Sitzung vor den Sommerferien hat die nationalrätliche Gesundheitskommission die Einführung einer solchen telemedizinischen Beratung unterstützt, unter der Bedingung, dass diese von den Krankenkassen unabhängig durchgeführt wird.

"Telefon-Triage" auch beim Hausarzt

Obwohl die telemedizinische Beratung per Telefon in breiten Kreisen anerkannt ist, bestehen in der Öffentlichkeit und teilweise auch unter Ärztinnen und Ärzten Unsicherheiten. Fälschlicherweise wird oft angenommen, ein medizinischer Beratungsdienst masse sich an, auf Distanz eine "Diagnose" zu stellen. Dr. med. Andrea Vincenzo Braga, Chefarzt von Medi24 stellt klar: "In Wirklichkeit geht es bei der telemedizinischen Beratung, wie Medi24 sie anbietet, ausschliesslich darum, durch eine strukturierte und eingehende Befragung, eine sog. Telekonsultation, festzustellen, wie dringend eine Behandlung ist, ob diese allenfalls durch eine Fachperson durchgeführt werden muss und wo eine solche zur Verfügung steht."

Gegen die Telemedizin wird auch oft der Einwand vorgebracht, der Gesundheitszustand eines oder einer Ratsuchenden könne nicht richtig beurteilt werden, ohne dass eine Fachperson den Patienten oder die Patientin persönlich zu Gesicht bekomme. Übersehen wird dabei, dass auch in der Praxis die meisten Erstkonsultationen am Telefon erfolgen: Ruft jemand seinen Hausarzt an, entscheidet in der Regel die Praxisassistentin aufgrund der mündlich erhaltenen Informationen, ob der Anrufer sofort zum Arzt vorgelassen oder auf einen späteren Termin vertröstet wird.

Urteile dreier Instanzen im Vergleich

Wie sicher ist nun eine telemedizinische Beratung wirklich und welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit die Anrufenden kein gesundheitliches Risiko eingehen? Diese Frage stellte sich das Telemedizin-Unternehmen Medi24. In Zusammenarbeit mit dem Notfallzentrum des Inselspitals Bern und mit dem Institut für mathematische Statistik und Versicherungslehre der Universität Bern wurde eine Studie erarbeitet.

Da die Teilnehmenden dieses Projekts keinem Risiko ausgesetzt

werden durften, beschränkte sich die Untersuchung auf Personen, die während eines bestimmten Zeitraums aus eigenem Antrieb den Notfalldienst des Inselpitals aufsuchten (sog. "Walk-in"-Patienten), nicht aber an lebensbedrohlichen Beschwerden litten; Notfälle wurden also ohne zusätzliche Befragung sofort behandelt. Das Forschungsprojekt wurde von der Ethikkommission des Kantons Bern geprüft und genehmigt.

Die Untersuchung war so angelegt, dass die Patienten vom Notfallzentrum aus zuerst beim Telemedizinischen Konsultationszentrum von Medi24 Rat suchten, danach beurteilten die Spitalärzte vor Ort die Dringlichkeit des jeweiligen Falles. Als dritte Instanz gaben nachträglich die Hausärzte ihre Beurteilung ab. Von den insgesamt in die Studie einbezogenen 208 Personen konnten 153 von allen drei Instanzen beurteilt werden. Abschliessend wurde untersucht, inwieweit die Dringlichkeitsempfehlungen der drei Instanzen voneinander abwichen, und ob für einen Teil der Patientinnen und Patienten aufgrund der Empfehlung von Medi24 eine Gefahr bzw. ein gesundheitliches Risiko bestanden hatte.

#### Vorsichtiges Telemedizin-Unternehmen Medi24

Die Auswertung ergab schliesslich, dass in 80 Prozent der Fälle alle drei Instanzen die Dringlichkeit im Rahmen einer definierten Bandbreite gleich hoch bzw. tief eingestuft hatten. Bei einem Fünftel der Fälle kam es zu Abweichungen, die anschliessend von einem Expertengremium diskutiert wurden. Dabei konnte festgestellt werden, dass das Telemedizinische Konsultationszentrum von Medi24 bei 14 Prozent der Patienten vorsichtiger gewesen war als die Mediziner, mit anderen Worten: dass sie die Dringlichkeit eher höher eingeschätzt hatten. Bei sechs Prozent der Patienten befanden die Fachpersonen von Medi24 die Fälle als weniger dringlich. Ein theoretisch denkbares Gesundheitsrisiko bestand allerdings nur in einem einzigen Fall von 153, was einem prozentualen Anteil von 0,65 entspricht. Im Telemedizinischen Konsultationszentrum von Medi24 ist der Patient somit mindestens so sicher aufgehoben wie in anderen medizinischen Institutionen.

Für Andreas Meer, Autor der Studie, steht deshalb fest, dass die Sicherheit in der Telemedizin gewährleistet ist, sofern - dies ist allerdings Voraussetzung - eine Reihe von Bedingungen erfüllt sind: Das Telemedizin-Unternehmen muss über eine gute Infrastruktur verfügen und über sehr gut ausgebildetes medizinisches Personal, das laufend geschult wird. Unabdingbar ist ausserdem ein zuverlässiges computergestütztes Programm, das die Fachleute am Telefon durch die Befragung leitet, so dass Fehlbeurteilungen möglichst ausgeschlossen werden. Dadurch, so der Informatiker und Allgemeinmediziner Meer, kann nicht nur die Sicherheit optimiert werden, sondern es wird auch das ursprüngliche Ziel der Telemedizin erreicht: Menschen mit Beschwerden, deren Dringlichkeit sie selber nicht einschätzen können, erhalten bereits am Telefon Empfehlungen dazu, wie sie sich verhalten sollen. In den meisten Fällen können dadurch unnötige und teure Konsultationen bei Spital-Notfalldiensten verhindert werden.

Medi24 ist mit zehn Jahren Erfahrung und über einer Million telemedizinischen Konsultationen das erste und schweizweit führende Unternehmen für Telemedizin. Über Krankenversicherer und Ärztenetze haben mehr als zwei Millionen Personen Zugang zu Medi24. Das Unternehmen führt an Spitzentagen über 3000 Konsultationen durch, im laufenden Jahr sind es voraussichtlich 400'000 Beratungen. Ein interdisziplinäres Fachärzte-Team sowie diplomierte medizinische Fachberater erbringen die Dienstleistungen rund um die Uhr nach medizinisch-ethischen Kriterien in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Bern und beschäftigt 100 Mitarbeitende. Seit 2007 gehört Medi24 zur Mondial-Gruppe, der weltweit grössten Anbieterin von Assistance-Dienstleistungen.

Kontakt:

Grazia Siliberti

Head of Marketing and Communication Medi24

Tel. direkt.: +41/31/340'05'09

Mobile: +41/79/616'86'32

Fax: +41/31/340'05'55

E-Mail: [g.siliberti@medi24.ch](mailto:g.siliberti@medi24.ch)

Internet: [www.medi24.ch](http://www.medi24.ch)

Mondial Assistance

Bolligenstrasse 54

3006 Bern

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100012145/100587176> abgerufen werden.