



Stiftungsbrief

Schwerpunkt: Arzt-Auskunft Professional

AOK Clarimedis Experten am Telefon



Nachfragen zu Laborwerten, Medikamenten oder Therapieformen. Oftmals verlassen Patienten eine Praxis, obwohl Vieles ungeklärt ist – aus Zeitmangel des Arztes oder weil sie sich nicht zu fragen getraut haben.

Der direkte Draht zur Gesundheit

An dieser Stelle kommen die Experten der AOK Clarimedis zum Einsatz. „Wir liefern ergänzende Informationen nach und auch vor einem Arztbesuch“, erklärt Dr. Thomas Wollersheim, Teamleiter der Fachärzte im Service-Center der AOK Rheinland/Hamburg. Dabei geht es nicht darum, den Arztbesuch zu ersetzen. Am Telefon dürfen zudem keine Diagnosen gestellt werden. „Wir sehen uns als Wegweiser im Gesundheitswesen und wollen unseren Versicherten damit noch mehr Service bieten“, so Wollersheim.

An der richtigen Adresse

Oft fragen Versicherte auch nach einem Facharzt oder einer spezialisierten Klinik in der Nähe. Dafür greifen die Gesundheitsberater auf die Arzt-Auskunft Professional zurück. Ganz neu: Sie können die Adressen per Knopfdruck in Briefe oder E-Mails kopieren. Gerne hat die Stiftung Gesundheit diesen Wunsch umgesetzt, damit das Produkt auf die speziellen Bedürfnisse der AOK passt.

Themen in dieser Ausgabe:

- **Facetten der IT-Sicherheit: Datenschutz und Verfügbarkeit**
Arzt-Auskunft Professional mit Netz und doppeltem Boden
- **Qualitätssicherung durch die Adressredaktion**
Maßnahmen-Paket für beste Aktualität

Allianz Die Gesundheitslotsen

Die bestmögliche Beratung ihrer Versicherten ist die tägliche Aufgabe der Allianz Privaten Krankenversicherung. Ein Instrument ist dabei das Gesundheitstelefon. Hier erhalten die Versicherten Service und Hilfe bei allen Fragen rund um die Gesundheit.

Alle Praxis-Infos auf einen Blick

Bereits seit 2005 nutzt die Allianz die Arzt-Auskunft Professional und unterstützt damit ihre Versicherten bei der Suche nach spezialisierten Heilberuflern. „Mit diesem Werkzeug bekommen wir alle wichtigen Informationen



der Praxen und Kliniken am Bildschirm angezeigt: von den Diagnose- und Therapieschwerpunkten über Sprechzeiten bis hin zur Entfernung zum Wohnort des Versicherten und vieles mehr“, berichtet Dr. Susanne Römer, Referatsleiterin Gesundheitsmanagement bei der Allianz.

Mit wenigen Klicks zum Ergebnis

„Das übersichtliche Layout der Suchmaske macht die Arbeit für unsere Telefonisten sehr angenehm – sie können schnell und kompetent auf Suchanfragen unserer Versicherten antworten“, so Römer.



Univ.-Prof. Dr. Dr. h.c. Peter Oberender
Forschungsstelle für Sozialrecht und
Gesundheitsökonomie

Wettbewerb der Krankenkassen

Mit der Einführung des einheitlichen Beitragssatzes sind die Kassen gezwungen, mit anderen Parametern Wettbewerb zu betreiben. Als Wettbewerbsfelder stehen besonders die Märkte Gesundheitsgüter und -leistungen, Versicherungsverträge sowie Versorgungsverträge – mit oder ohne Kassenärztliche Vereinigungen – im Mittelpunkt. Die Kassen werden bei den Versorgungsverträgen neben Kollektivverträgen zunehmend Wahlverträge (Selektivverträge) abschließen. Hierbei spielen Wirtschaftlichkeit und Qualität eine immer wichtigere Rolle.

Auf dem Markt der Versicherungsverträge ist mit einem intensiven Wettbewerb der Kassen mit Wahlтарifen zu rechnen. Voraussichtlich kommt eine übertriebene Verwendung dieses Parameters zum Einsatz, der ähnlich wie bei Telefонтarifen zu einer immer größeren Vielfalt und damit Intransparenz führen wird. Die Versicherten brauchen genau das jedoch nicht; sondern Service und Orientierungshilfe im Gesundheitswesen.

Die Arzt-Auskunft für Professionals

Die Arzt-Auskunft Professional ermöglicht es Versicherern und deren Dienstleistern, schnell und präzise den richtigen Arzt für ihre Kunden zu finden. Entscheidend sind dafür die detaillierten Informationen und die genaue Suchfunktion.

Vielzahl an Suchkriterien

Die Arzt-Auskunft Professional enthält weit mehr als die Adressen aller bundesweit niedergelassenen Ärzte und Zahnärzte, Kliniken und Chefärzte, Psychologischen Psychotherapeuten und sogar nichtärztlichen Heilberufler. Auch ist die Suche und Anzeige nach Fachgebiet und Zusatzqualifikation möglich. Die Ärzte können dabei nach mehr als 1.000 Diagnose- und Therapieschwerpunkten ausgewählt werden – von Akupunktur bis Zwangserkrankungen. Mit vielen anderen Suchkriterien lässt sich die Auswahl weiter präzisieren, zum Beispiel mit

- Stand des Qualitätsmanagements (eingeführt oder zertifiziert)
- Geräteausstattung
- DMP-Teilnahme
- Vertrags- oder Privatarzt
- Arzt/Ärztin
- Sprachkenntnisse
- Sprechzeiten
- Wartezeiten in der Praxis
- Verkehrsanbindung der Praxis (Bus, Parkplätze etc.)

Eigene Indikatoren festlegen

Darüber hinaus bietet sie den Dienstleistern die Möglichkeit, Einträge mit eigenen Indikatoren anzureichern, die als zusätzliche Auswahlkriterien dienen. Unternehmenseigene Informationen, wie etwa IV-Teilnahme oder besondere Vertragsverhältnisse, bleiben selbstverständlich streng von anderen Diensten abgeschottet.

Erfahrene Ärzte am Telefon Versicherteninformation rund um die Uhr

Versicherte wollen Service – möglichst zu jeder Zeit und ohne zu warten. Diesem Anspruch hat sich die ife Gesundheits-AG verschrieben. Die Dienstleistungsgesellschaft betreibt für Krankenversicherungen ein Telearzt-Zentrum.



Hier beantworten ausschließlich Ärzte die Fragen der Versicherten – keine Medizinstudenten und keine Krankenschwestern. Durchschnittlich 17 Jahre Berufserfahrung haben die Fachärzte. Neben ihrer Tätigkeit im Telearzt-Zentrum sind alle auch als Niedergelassene tätig oder in medizinischen Einrichtungen angestellt.

Vor- und Nachbereitung von Arztbesuchen

Ob am Wochenende, mitten in der Nacht oder Heiligabend: Am Telefon im Firmensitz in Schleswig-Holstein sind durchgehend Experten verfügbar. Für die Versicherten der Techniker Krankenkasse und der Gmünder Ersatzkasse beantworten insgesamt 95 Fachärzte die Fragen, die beim Gespräch in der Arztpraxis zu kurz gekommen sind. Oder sie bereiten den

nächsten Arztbesuch vor. Falls Frau Meyer aus Erlangen Schulterschmerzen hat, sucht die ife den nächst gelegenen Orthopäden mit dem Schwerpunkt Schultersprechstunde raus und nutzt dafür die Arzt-Auskunft Professional.

Optimale Zuweisung spart Kosten

Die Fachärzte der ife können auch gezielt nach weiteren Symptomen von Frau Meyer fragen und dabei erfragen, ob es sich bei den Schulterschmerzen vielleicht um eine Herzerkrankung handeln könnte. Entsprechende Empfehlungen etwa für einen Arztbesuch könnten Experten am Telefon dann aussprechen.

Vermittler zwischen Ärzten und Patienten

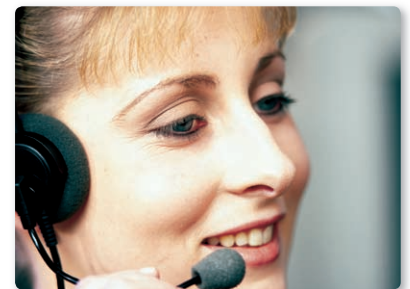
Neben Beratung und Zuweisung optimiert die ife Gesundheits-AG die Kommunikation zwischen Ärzten und Patienten, etwa bei der Übermittlung von Röntgenbildern. Dass diese nicht an veraltete Adressen gehen, dafür sorgt wieder die Arzt-Auskunft Professional der Stiftung Gesundheit.

Im Dienste der Adressqualität Detektivarbeit in der Adressredaktion

Ärzte, Zahnärzte, Psychologische Psychotherapeuten und Kliniken bilden eine erstaunlich volatile Gruppe: Praxen werden gegründet und wieder aufgelöst, Leistungserbringer ziehen um, schließen sich zusammen und ändern ihre Namen. Wie kann ein Ärzteverzeichnis da überhaupt aktuell bleiben?

Regelmäßiger Briefkontakt

Das A und O: kontinuierliche Detailarbeit. Diese beginnt damit, dass die



Immer up to date: Mehr als ein Dutzend Mitarbeiter im Hause sowie in zwei externen Call-Centern arbeiten kontinuierlich an der Adressgüte der Arzt-Auskunft Professional.

Service für BKKen und IKKen Gesundheitsmanager für Krankenversicherer

Kaum etwas bedürfen Patienten im Dschungel des Gesundheits-

systems so sehr wie einen Lotsen. Seit 1995 übernimmt 4sigma diese Aufgabe für einige Millionen Krankenversicherte. Für mehrere IKKen und BKKen, die Hanse Merkur und weitere Auftraggeber ist das Unternehmen in der Patientenbetreuung aktiv.

Mehr als nur ein Callcenter

Das Angebot von 4sigma umfasst im Kern Callcenter-Dienste wie Hotlines zu Gesundheits- und Sozialversicherungsfragen. Besonderes Augenmerk wird auf die aktive Patientenkommunikation und die dauerhafte Betreuung gerichtet. „Unsere Arbeit verfolgt das Ziel, Patienten zu Vorsorge und aktivem Umgang mit ihrer Erkrankung zu motivieren“, erläutert Horst-Günter Bohnenkamp, Geschäftsführer der 4sigma GmbH. Und die Strukturdatenbank auf den Bildschirmen der Mitarbeiter ist die Arzt-Auskunft Professional.

Rundum-Paket

Erfolgreich ist 4sigmas Versorgungs- und Disease-Management. Dabei

4sigma quality for healthcare

übernimmt das Unternehmen neben der ersten Ansprache der in Frage kommenden Patienten auch deren Betreuung inklusive sogenannter Reminding-Dienste.

Webbasierte Patientenakte

„Nach ähnlichem Prinzip funktioniert die Betreuung der Telemonitoring-Programme, für die das Unternehmen eine webbasierte Patientenakte führt“, erklärt Bohnenkamp. Präventionsprogramme wie etwa zur Tabakentwöhnung oder gegen Übergewicht runden das Dienstleistungsangebot ab.



Horst-Günter Bohnenkamp,
Geschäftsführer 4sigma

ISO-zertifizierte Qualität

Das Qualitätsmanagement des Care-Centers ist nach ISO 9001 zertifiziert. Geschulte Berater mit medizinischer und pädagogischer Erfahrung sorgen für ein hohes Beratungsniveau. Denn Lotsen müssen sich auskennen.

Adressredaktion der Arzt-Auskunft regelmäßig alle niedergelassenen Ärzte Deutschlands per Brief auffordert, ihre Praxisangaben zu bestätigen. Permanent werden zudem Änderungen eingepflegt, die die Stiftung Gesundheit von kooperierenden Fachgesellschaften und Körperschaften des Gesundheitswesens erhält.

Quellen: Zeitung und Internet

Doch damit nicht genug: Täglich werten die Mitarbeiter sämtliche deutsche Tageszeitungen nach Neuniederlassungen, Praxisaufgaben oder -übernahmen aus. „In unklaren Fäl-

len recherchieren wir auch gezielt nach einzelnen Ärzten“, erläutert Birgit Pscheidl, Leiterin der Adressredaktion: „Wir beobachten die Homepages, fassen per E-Mail nach oder auch per Telefon. Externe Call-Center unterstützen uns dabei.“

90.000 Aktualisierungen in 2008

Oftmals bedarf es auch gar keines Nachforschens. Selbst daran interessiert, gefunden zu werden, teilen viele Ärzte aus Eigeninitiative Adress- und Namensänderungen mit. 2008 wurden 90.000 Datensätze aktualisiert; rund 15.000 Mal haben Ärzte ihre Praxis geschlossen oder übergeben.

Facetten der IT-Sicherheit

Auch in der IT-Sicherheit sind einfache Lösungen oft die besten: Die Institutionen, die die Arzt-Auskunft Professional nutzen, brauchen dafür die hauseigene IT-Abteilung gar nicht einzuspannen. Alle Funktionen lassen sich direkt online mit dem normalen Internet-Browser nutzen. „Also kein Eingriff in die Firewall, keine Öffnung von Zugangsberechtigungen“, stellt Stefan Winter, IT-Chef der Stiftung Gesundheit fest.

Von der Konkurrenz abgeschottet

Für jede Institution, die diese Strukturdatenbank nutzt, wird ein eigener Dienst auf den Servern eingerichtet. Und die jeweiligen Dienste sind wiederum voneinander abgeschottet.

Sicher wie Onlinebanking

Eine weitere Facette der Sicherheit ist die Verfügbarkeit des Services. „Wir haben die gewährleistetesten Service-Levels in den vergangenen zehn Jahren durchgängig übererfüllt“, so Winter. Und die IT-Infrastruktur ist darauf angelegt, dass dies auch so bleibt. Die Server der Stiftung Gesundheit sind über redundante Glasfaserleitungen der Colt Telecom angeschlossen. Die Übertragung erfolgt über sichere SSL-Leitungen, die auch beim Onlinebanking verwendet werden.

Zu jeder Zeit verfügbar

Im Falle eines Stromausfalls ist die Nutzung trotzdem garantiert. Denn an einem separaten Standort stehen separate Server mit separater Leitung bei einem anderen Provider mit eigener, exklusiver Notstromversorgung. Damit alle Kunden die Gewissheit haben, mit der Arzt-Auskunft Professional professionell arbeiten zu können.

Standardisierte Individualität

Zentral gepflegte Strukturdatenbank – individuell zugeschnitten

Keine Krankenversicherung ist wie die andere. Die Arbeitsweisen sind individuell. Doch eine eigene Struktur-Datenbank in Stand zu halten, wäre aufwändig und teuer. Die Stiftung Gesundheit pflegt die Arzt-Auskunft Professional zentral. Damit trotzdem jede Krankenkasse sie nutzen kann, lässt sich die Software den Anforderungen des Workflows anpassen. „Dafür stecken wir bei der Programmierung Blut, Schweiß und Tränen hinein“, sagt IT-Chef Stefan Winter.



Stefan Winter, Leiter IT: „Sollen die selektierten Adressen per Knopfdruck in Brief oder Mail kopiert werden? Kein Problem.“

schiedene Formen der Abfrage. „Das System ist modular aufgebaut. Jeder Zugang entstammt den Wünschen der Lizenzpartner“, so Winter. Und die Anpassungen gehen tief ins Detail der Gestaltung von Screens und Funktionalität.

Individuelle Anforderungen

Das eine Call-Center möchte mit einem Klick eine konzentrierte Trefferliste. Der Workflow im anderen erfordert eine differenzierte Auswahl. Dann sollen aber in der Ergebnisliste schon viele Details zu sehen sein, etwa die Telefonnummer, Hinweise auf Rollstuhlgerichtigkeit

der Praxen und mehr. Und dritte Nutzer wiederum wollen von vorn herein nur die Vertragsärzte in der Auswahl.

Was die Zukunft bringt

Die Zahl der Vertragsärzte ist konstant, doch die Strukturdatenbank wächst. In der Arzt-Auskunft Professional sind die Ärzte auf Wunsch anhand hauseigener Kriterien selektierbar, wie etwa IV-Verträge, Hausarzt-Verträge und so weiter. Falls Ihre Versicherten nach den Erfahrungen anderer Patienten fragen: Die Kommentare aus mehreren Arzt-Bewertungsportalen können problemlos eingespielt werden. Und auch den fachlichen Ruf eines Arztes unter den ärztlichen Kollegen fragt die Stiftung Gesundheit regelmäßig ab.

Modulares System

Die Arzt-Auskunft Professional bietet gegenwärtig mehr als ein Dutzend ver-

sehen sein, etwa die Telefonnummer, Hinweise auf Rollstuhlgerichtigkeit

Arzt-Auskunft Professional: Auf Herz und Nieren testen Nutzen Sie 14 Tage lang den vollen Zugang

Wer ein neues Produkt noch nicht kennt, möchte sich am liebsten erst einmal selbst von der Güte und Handhabung überzeugen. Das ist natürlich nicht immer möglich. „Bei uns schon“, betont Birgit Kedrowitsch, Leiterin Kooperationen und Lizenzen bei der Stiftung Gesundheit in Hamburg.

Testzugang für Professionals

Nach Vereinbarung erhalten Interessierte einen uneingeschränkten Testzugang zur Arzt-Auskunft Professional. Standardmäßig bleibt dieser Testlink für 14 Tage aktiv. „Auf Wunsch können wir diesen Zugang auch verlängern“, ergänzt Kedrowitsch. In dieser Zeit kann die Arzt Auskunft Professional auf Herz und Nieren getestet werden – und zwar von denjenigen, die später auch damit arbeiten sollen. So können beispielsweise ganze Call-Center das Produkt kennen lernen. „Oftmals entstehen dadurch Vorschläge und

Anpassungswünsche, speziell auf die jeweiligen Bedürfnisse zugeschnitten“, sagt Kedrowitsch. „Gerne nehmen wir diese entgegen und geben gemeinsam mit unserer IT-Abteilung unser Bestes, um diese Wünsche umzusetzen.“

Schulungen vor Ort

Auf Wunsch bietet die Stiftung Gesundheit auch Inhouse-Schulungen an. Das heißt, Mitarbeiter der Stiftung reisen zu den Kunden und weisen die Teamleiter des Call-Centers in die Anwendung mit den vielen Selektionsmöglichkeiten der Arzt-Auskunft Professional ein.

Persönliche Präsentation

„Doch bevor es zu diesem Schritt kommt, möchte ich Ihnen ein persönliches Kennenlernen anbieten. Besuchen Sie uns hier in Hamburg – selbstverständlich kommen wir auch gerne bei Ihnen vorbei.“



Birgit Kedrowitsch ist Ihre Ansprechpartnerin für Kooperations- und Lizenz-Anfragen zur Arzt-Auskunft und zur Professional-Variante.

Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts
Behringstraße 28 a, 22765 Hamburg
Tel. 040 / 80 90 87 - 0
Fax 040 / 80 90 87 - 555
E-Mail: info@stiftung-gesundheit.de
Verantwortlich: Dr. Peter Müller
Redaktion: Medienbüro Medizin (MbMed)
Auflage: 75.000 Exemplare