



**Medi24 –Telemedizin in der Schweiz**  
**5. Bayerischer Tag der Telemedizin**

**München, 28. März 2017**

# Agenda

1. Medi24
2. Medizinische Dienstleistungen
3. Systeme & Tools
4. Patienten & Nutzungsverhalten

1

# Medi24

Schweizer  
Pionier  
seit 1999

Status einer  
Arztpraxis

Über 3 Mio.  
Konsultationen  
seit 1999

# Medi24 – Der Schweizer Pionier in Telemedizin



Arztpraxis

- Status einer Arztpraxis (gegründet 1999)



Mitarbeitende

- 120 Mitarbeitende am Firmensitz in Bern (Schweiz)
- Interdisziplinäres Team von medizinischen Spezialisten (Ärzte, Pflegefachpersonen)
- Alle medizinischen Fachberater verfügen über mindestens 10 Jahre klinische Erfahrung



Kunden

Helsana

Grande Mutuel  
Krankenkassen  
Krankenkassen

CSS  
Versicherung

visana

sympany

KPT  
CPT  
Einfach gut versichert.

EGK

ÖKK

sumiswilder  
ihr partner für gesundheit

HFR  
Hôpital Fribourgeois  
Fribourger santé

GALENOS

Schweizerische Ärzte Krankenkasse  
Caisse Médicale des Médecins Suisses

Allianz  
Private Krankenversicherungs-AG



Allianz

- Medi24 gehört zur Allianz Worldwide Partners Unternehmensgruppe (Allianz SE)



# Medi24 – Zahlen & Fakten



Qualität &  
Volumen

- 178'000 telemedizinische Konsultationen im 2016; ca. 350'000 im 2017
  - Exzellente Kundenzufriedenheit von 93.4 % (2016)
- 



Kranken-  
versicherte

- Mehr als 4,5 Millionen Personen (56 % der Schweizer Bevölkerung) haben durch ihre Krankenversicherung Zugang zu Medi24
- 



Vergütungs-  
modell in der  
Schweiz

- Krankenversicherer sind in der Schweiz sehr stark durch die Aufsichtsbehörden reguliert
- Jede Krankenversicherung hat ein eigenes «Managed-Care-Modell», wie z.B. Hausarzt-Modell, HMO oder Telemedizin, um den Kunden signifikante Prämienrabatte zu ermöglichen
- Aufgrund des Krankenversicherungssystems vergüten die Krankenversicherungen die Telemedizin-Anbieter direkt

# Medi24 – Zielsetzungen der Telemedizin

<b>Kundenzufriedenheit</b>	Convenience & Kundenwohlbefinden steigern	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Service-Level über 90 %</li><li>▪ Lost Call Rate unter 2 %</li></ul>
<b>Unmittelbare Problemlösung</b>	Jederzeitige und unmittelbare Problemlösung für den Anrufenden sicherstellen	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ First Contact Resolution Rate: 92 % der Anrufe im First-Level bearbeitet</li></ul>
<b>Kostensenkung</b>	Real- und Notfallkonsultationen vermeiden	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 81 % Reduktion Notfallkonsultationen</li><li>▪ 62 % Reduktion Real-konsultationen</li></ul>
<b>Prävention</b>	Steigerung der Gesundheitskompetenz der Anrufenden	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Medi24 will das Wissen zur Selbstbehandlung bei den Kunden steigern</li></ul>

## 2 Medizinische Dienstleistungen



# Seit 1999 über 3 Millionen telemedizinische Konsultationen durchgeführt

weltweit

ortsunabhängig

24/7h

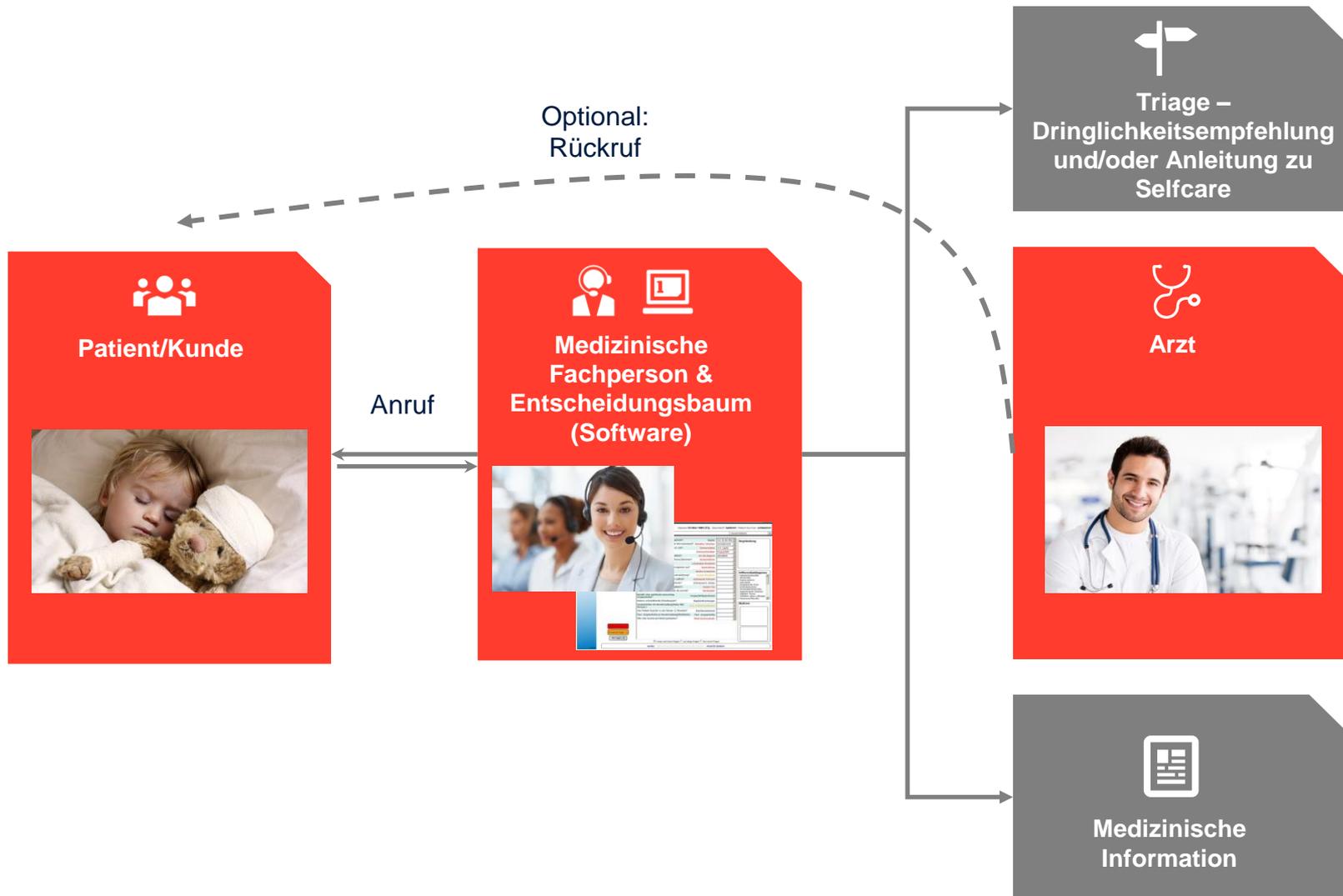
D/F/I/E



## Telemedizinische Konsultation

- Telefonische Beratung rund um die Uhr
- Computerassistierte Triage bei akuten Beschwerden mit einer Empfehlung zur Dringlichkeit einer Behandlung
- Beratung bei Fragen zu Krankheitssymptomen und -verläufen sowie zu Therapien und Prävention
- Anleitung zur Selbstbehandlung
- Empfehlung und Rezeptierung von Arzneimitteln
- Vermittlung von Leistungserbringern im Gesundheitswesen

# Ablauf der telemedizinischen Konsultation



# 3

## Systeme & Tools



# Triage Software – TAS



## Triage Software TAS

- «State-of-the-art»-Expertensystem, weltweit genutzt für die computer-assistierte medizinische Triage, entwickelt von rund 200 Ärzten an der University of Warwick (UK)
- Garantiert die richtige und umfassende Fragestellung während der telefonischen Beratung sowie die Qualität und Sicherheit der Beratung

**MUSTER, Beatrice** Geboren **03-Mai-1985 (27J)** Geschlecht **weiblich** Patient-Nummer **unbekannt**

Adresse \_\_\_\_\_ Telefon und eMail \_\_\_\_\_ Hausarzt/Details \_\_\_\_\_

snurse@med124.ch

**Erreichbar** 2:00

Fügen Sie Fragenkatalog hinzu  
Fragenkatalog schließen

Einschätzung schließen  
Frühere Begegnungen

Wann haben die Brustschmerzen begonnen? Beginn Vor 30-60 Min

JETZIGES Verhalten im Vergleich zum Normalzustand? **Aktuelles Verhalten** normal/wach

Wie stark sind die Schmerzen (Skala 0 -10)? **Schmerzstärke** 3-4: Leicht

Wie fühlt sich der Schmerz an? **Schmerzcharakter** Engegefühl

Kam der Schmerz plötzlich oder allmählich? **Art des Beginns** allmählich

Atmung laut/schnell mit Einziehen Thorax/Abdomen? **Atemprobleme**

Wo schmerzt es Sie am Meisten? **Lokalisation Brustkorb**

Strahlt der Schmerz in andere Körperregionen aus? **Ausstrahlung**

Bestehen andere Symptome? **Andere Symptome**

Kürzliche Vorgeschichte mit einer Brustverletzung? **Trauma Brustkorb**

Was taten Sie, als der Brust-Schmerz auftrat? **Auslösende Faktoren**

Wird der Schmerz durch Atmen schlimmer? **Schmerzen b. Atmen**

Beschreiben Sie den Husten (Blut/Sputum?) **Husten-Typ**

Schlägt das Herz langsamer/schneller als normal? **Herzklöpfen**

Besteht eine signifikante pneumolog. Vorgeschichte/pulmonal. Vorgeschichte? **Vorgeschichte/pulmonal**

Andere vorbestehende Erkrankungen? **Begleiterkrankungen**

Vorgeschichte mit Herzerkrankung/hoher BD/Thromb.? **Herz-/Gefäßkrankheiten**

War Patient Raucher in den letzten 12 Monaten? **Raucheranamnese**

Fam. Vorgeschichte zu Herzerkrankung/Blutfetterk. **Fam. Vorgeschichte**

Pille oder kardiovask.Medi/Lipidsenker? **Medi-kardiovaskulär**

**Begründung**

**Differentialdiagnose**

KARDIOVASKULÄRE  
URSACHEN:  
Angina pectoris  
Herzinfarkt  
Dissezierende Aorta  
Aortenaneurysma  
Perikarditis/Myokarditis  
respiratorische Ursachen  
Infektion Thorax  
(Infektion obere Luftwege/  
Pneumonie/Pleuritis)

**Notizen**

Lange und kurze Fragen  nur lange Fragen  Nur kurze Fragen

weiter · Aktuell bestehende Beschwerde ändern · Ansicht ändern

# Medizinische Wissensdatenbank – Content Management



Medizinische  
Wissensdatenbank

- Einzigartige, intern aufgebaute Datenbank mit Texten zur Beratung in allgemeinen Gesundheitsfragen basiert auf über 3 Millionen Konsultationen
- Speziell konzipiert für die Beratung am Telefon, laufende Aktualisierung der Inhalte durch Medi24-Ärzte in «Laiensprache»

Intranet > Abteilungen > TeKo > Genius > Pages > grippe-impfung

**Grippeimpfung**  
Vaccination contre la grippe, vaccinazione contro l'influenza

ICD-Nr.  
Erstellt von Canonica C. (Pate:DBU) am 17.10.11  
Geändert von Cesare Canonica am 26.02.13

[definition](#) [indikation](#) [kontraindikationen](#) [durchfuehrung](#) [komplikationen](#) [alternativen](#) [quellen](#)

**Hinweis** [Anfang](#)

<b>Name</b>	Grippe-Impfung	
<b>Antikörperbildung</b>	Gegen Hämagglutinin und teilweise Neuraminidase (Oberflächenproteine) von Grippeviren	
<b>Art</b>	Tot-Impfstoff	Der Impfstoff wird nach den Oberflächenantigenen des zu erwartenden Epidemie-Erregers jährlich neu hergestellt. Der Impfstoff 2012 enthält Antigene der Impfstämme A/California/7/2009 (H1N1) (Schweinegrippe), A/Victoria/361/2011 (H3N2), und der Influenza B-Viren B/Wisconsin/1/2010.
<b>Empfehlung</b>	Jährliche Impfung für <a href="#">Risikopersonen</a> empfohlen. <b>Eine Impfdosis</b> genügt, ausser für Kinder (siehe nebenan).	Impfung auch für <a href="#">Schwangere</a> . Ungeimpfte Risikokinder von 6 Mo bis ≤ 2 Jahre erhalten 2x die halbe Dosis (2. halbe Dosis nach 4 Wochen). Ungeimpfte Risikokinder ab 2-6 jährig erhalten 2x ganze Dosis.
<b>wann</b>	Mindestens 2-3 Wochen vor erwarteter Grippe-Epidemie; Mitte Oktober bis Mitte November	Bei ungeimpften Kindern (resp. Kindern, die nie an Grippe erkrankt sind) sind 2 Injektionen nötig; die zweite nach 4 Wochen.
<b>Impfschutz</b>	Bei Jungen: ca 70-90% Impfschutz	Bei Älteren und Personen mit schweren Grunderkrankungen: Impfschutz "nur" 30-60%; aber: Abnahme Schweregrad/Verminderung Komplikationsrate
<b>Kommentar</b>	Wegen der Antigenveränderungen des Virus muss jedes Jahr erneut geimpft werden.	Verändert sich das Virus in kurzer Zeit stark (Antigen-shift), ist der Grippeimpfstoff kaum wirksam.
<b>Schutz ab:</b>	2-3 Wochen nach Impfung	
<b>Schutz bis:</b>	6-12 Monate	
<b>Impfstoffe</b>	Agrippal®, Fluad®, Fluarix®, Inflaxal®V, Inluvac®, Mutagrip®	Tabelle mit <a href="#">Details siehe Vertiefung</a>

**Definition** [Anfang](#)

Impfung gegen [Grippe](#) mit einem Totimpfstoff. Sie wird einer definierten [Risikogruppe](#) empfohlen. Die Antigenzusammensetzung wird jährlich von der WHO vorgeschrieben.

# Medikamenten-Tool – eMedX



## Medikamenten-Tool

- Basierend auf den Inhalten des Arzneimittelcompendiums unterstützt eMedX in der kompetenten Beratung bei Fragen zur Medikation
- Grafische Darstellungen von Medikamenteninteraktionen als entscheidende Stärke dieses Tools für telemedizinische Beratungen

The screenshot displays the eMedX web application interface. At the top, there is a search bar and navigation options. The main content area shows the search results for 'DAFALGAN Brausetabl 1 g 20 Stk'. Below this, there is a section for 'eMedX-Check für "DAFALGAN Brausetabl 1 g 20 Stk"', which includes a table of interactions and a graphical representation of these interactions.

Interaktionen	Maximaldosis	Wirkstoff	Wirkgruppe	Niereninsuffizienz	Leberinsuffizienz	Alter	Schwangerschaft	Stillzeit
⚠	✅	⚠	⚠	⚠	⚠	⚠	⚠	⚠

**Interaktionen**

Bedeutung	Interaktion
⚠	vorsichtshalber kontraindiziert: ASPIRIN C Brausetabl <=> MARCOUMAR Tabl 3 mg, Antikoagulantien, orale <=> Salicylate (hoch dosiert)
⚠	überwachen/ anpassen: MARCOUMAR Tabl 3 mg <=> BRUFEN Brausegran 800 mg (abt), Antikoagulantien, orale <=> Antiphlogistika, nicht steroids
⚠	Bei Risikofaktoren überwachen/ anpassen: MARCOUMAR Tabl 3 mg <=> DAFALGAN Brausetabl 1 g, Antikoagulantien, orale <=> Paracetamol

**Diagramm:** Ein zentrales Element 'DAFALGAN' ist mit drei anderen Elementen verbunden: 'Brufen (abt)' (gelbe Linie), 'Aspirin C' (rote Linie) und 'DAFALGAN' (gelbe Linie).

# Datenbank Schwangerschaft und Stillzeit



Datenbank  
Schwangerschaft  
und Stillzeit

- Datenbank für Fragen zur Medikation (inkl. Phytotherapie) während der Schwangerschaft und Stillzeit (Eigenentwicklung)

**Synthetische und pflanzliche Arzneimittel  
in der Schwangerschaft und Stillzeit**

[Neue Suche](#)

Produkt	T1	T2	T3	Still	Kat.	It/Alt	Heilmittelcode	Indikation
Sidroga Holunderblüten	■	■	■	■	D		Phytotherapeutika	Erkältung, Schnupfen; Fieber
Sidroga Lindenblüten Tee	■	■	■	■	D		Phytotherapeutika	Erkältung, Schnupfen; Fieber
Alpinamed Erkältungstropfen hom	●	●	●	●	D		Homöopathika	Erkältung, Schnupfen; Fieber
Acetalgin	■	■	■	■	D		Synthetika human	Fieber; Kopfschmerzen; Schmerzen
Alcacyl 500 instant Pulver	■	■	●	■	D		Synthetika human	Fieber; Kopfschmerzen; Muskel- und Gelenkschmerzen; Schmerzen
Aleve	■	■	●	●	C		Synthetika human	Fieber; Muskel- und Gelenkschmerzen; Schmerzen
Algifor Filmtabl, forte Filmtabl	■	■	▼	■	D		Synthetika human	Fieber; Muskel- und Gelenkschmerzen; Schmerzen
Algifor Dolo Junior Susp	■	■	▼	■	C		Synthetika human	Fieber; Muskel- und Gelenkschmerzen; Schmerzen
Algifor-L Filmtabl, Gran, forte Filmtabl	■	■	▼	■	D		Synthetika human	Fieber; Muskel- und Gelenkschmerzen; Schmerzen
Aspegic	■	■	●	■	D		Synthetika human	Fieber; Kopfschmerzen; Muskel- und Gelenkschmerzen; Schmerzen
Aspirin Tabl	■	■	●	■	D		Synthetika human	Fieber; Kopfschmerzen; Muskel- und Gelenkschmerzen; Schmerzen
Becetamol Kautabl, Tropfen	■	■	■	■	D		Synthetika human	Fieber; Kopfschmerzen; Schmerzen
Ben-u-ron Sirup, Tabl	■	■	■	■	D		Synthetika human	Fieber; Kopfschmerzen; Schmerzen

# E-Patientenakte



Patientenakte

- Flexibles und zuverlässige System zur Verknüpfung der Arbeitsinstrumente, Prozesssteuerung und lückenlosen Dokumentation aller Dienstleistungen

Beratung: Neu

Dummy Dummy (w)  
113 Jahre

Pers. Anam.:  
Med. Anam.:

Allgemein Triage Med.Info LE Codierung Notizen Produktinformationen

**Allgemein**

Anruferrolle\* Betroffene Person Rückrufnummer\* 0442833111

Patient\* Dummy Dummy E-Mail Adresse

Alter 113 Jahre

Versicherung Mondial Schweiz Leistungspaket Mondial Overflow

Kommentar

**Beratung**

Kurzbeschreibung\*

Grund

Telederma

Langzeitbehandlung > 6 Monate

Rückruf durch Medi24  Rückruf durch Patient

**Interne Information**

Erstellt von Erstellt am

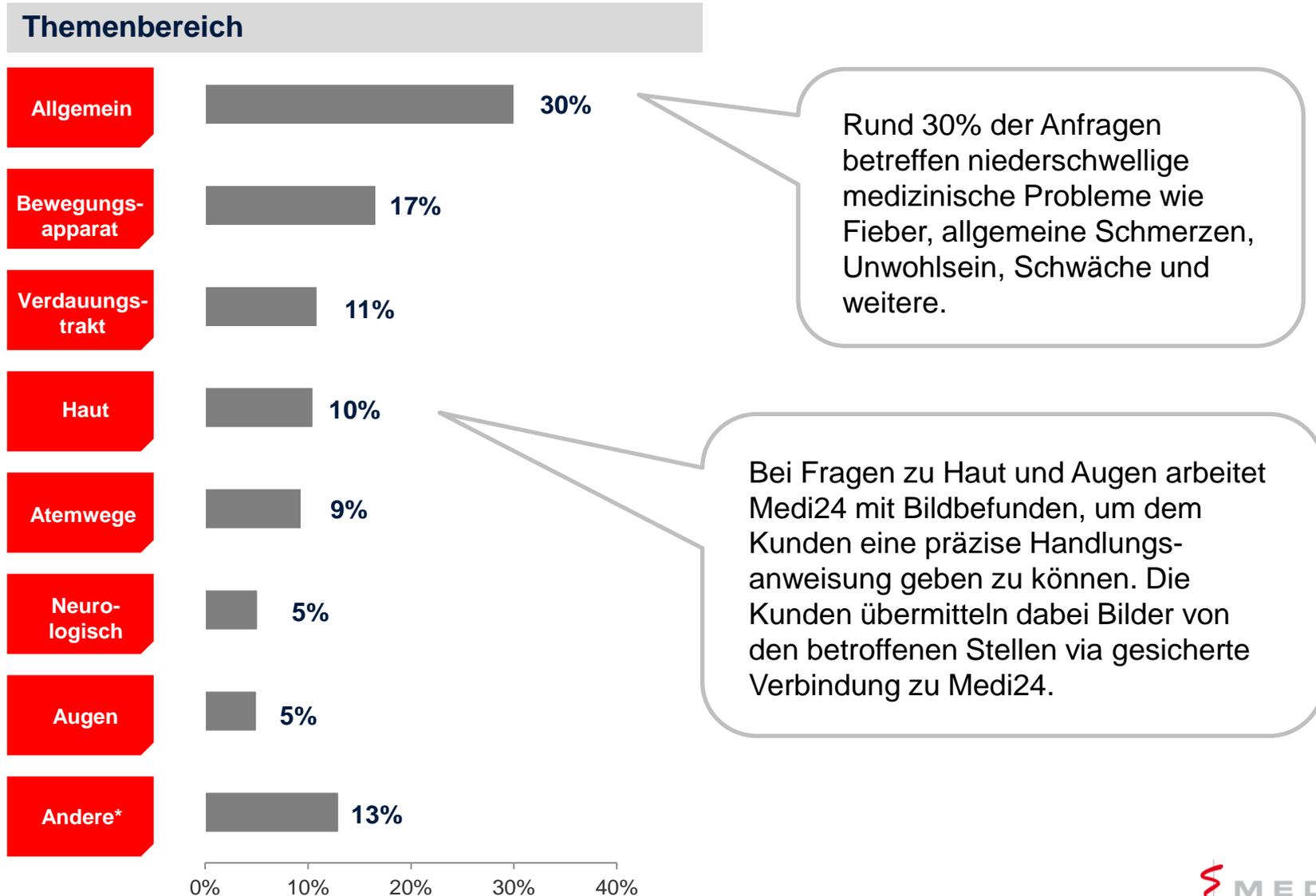
Letzte Beratungen dieses Kontaktes

Kurzbeschreibung Registration Triage... Med.Info a... LE akt... OOH ... Erstellt am

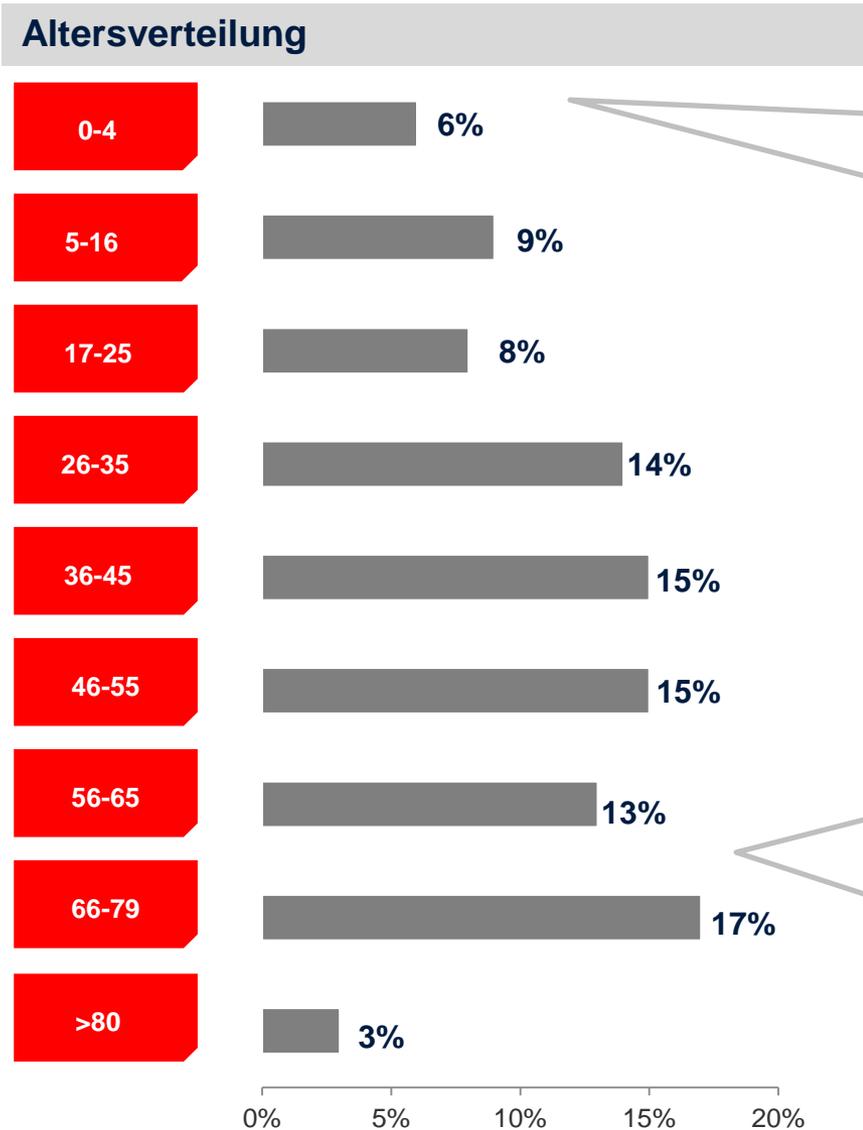
## 4 Patienten & Nutzungsverhalten



# Häufigkeit der Anfragen nach Themengebiet



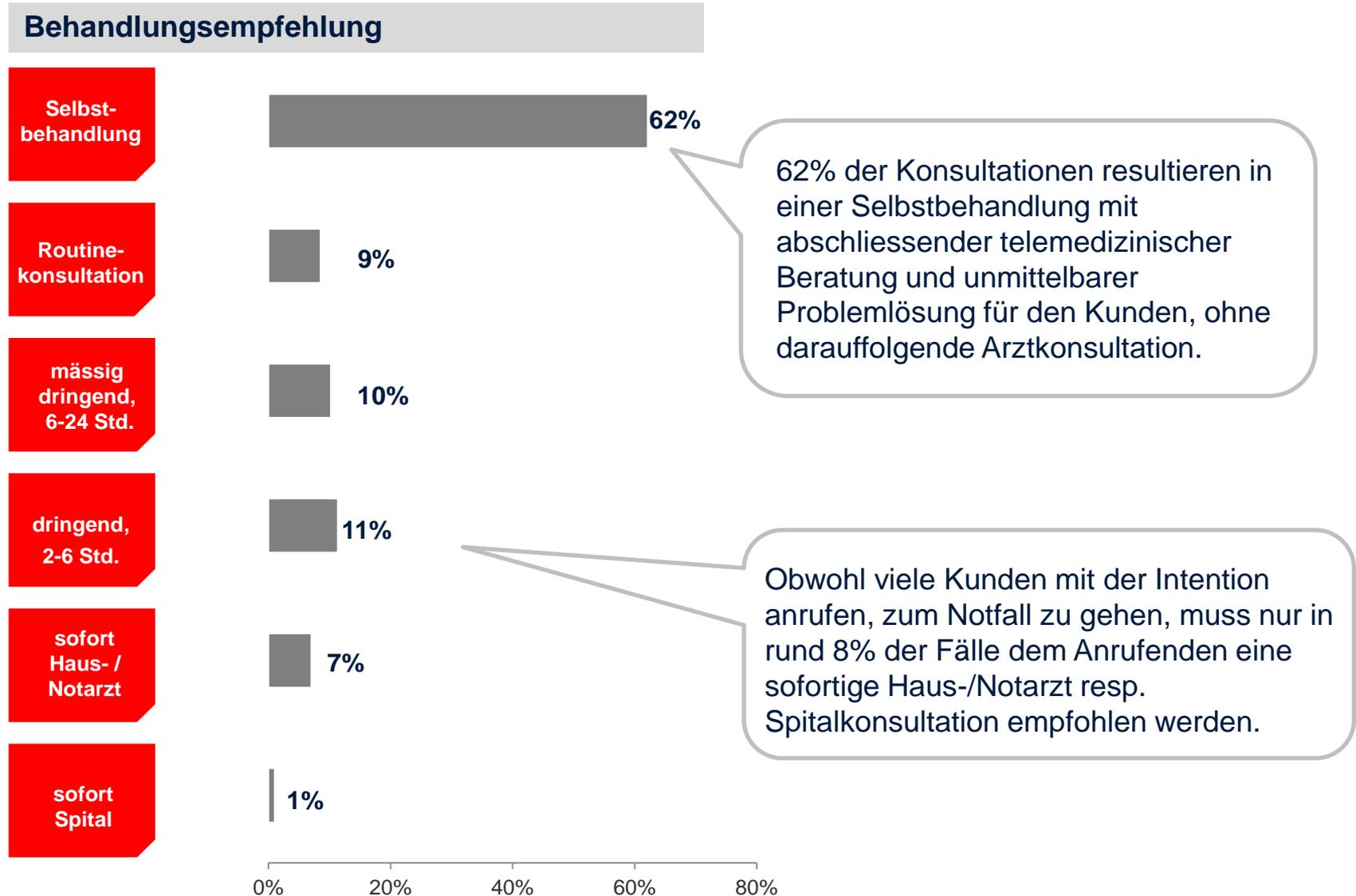
# Verschiedene Altersgruppen haben verschiedene Anliegen



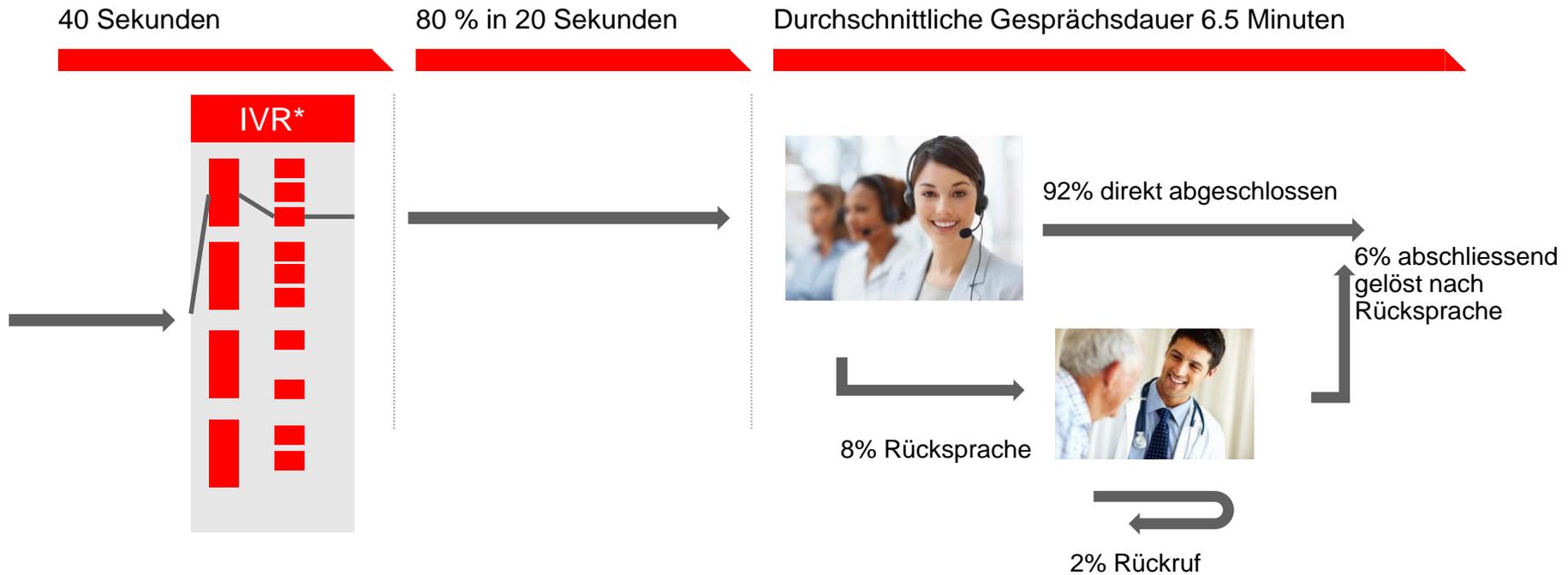
Die ersten Lebensmonate des Kindes sind für Eltern eine intensive Zeit – viele Eltern sind verunsichert und suchen daher medizinischen Rat rund um die Gesundheit des Kindes.

Für viele ältere Menschen sind chronische Krankheiten und Medikationsfragen ein zentrales Thema. Daher bezieht sich ein Grossteil der Anrufe auf Arzneimittel und ihre Wirkung (z. B. Weglassen, Überdosierung, Wechselwirkung und weitere).

# Erfolgsausweis bezüglich Anleitung zur Selbstbehandlung



# Telefonischer Beratungsprozess und Kennzahlen der medizinischen Dienstleistungen



\*IVR: Wahl der gewünschten Sprache und Dienstleistung (medizinische Fachberatung oder medizinische Auskunft) mittels Tastenwahl über das Telefon

# Ihre Kontaktperson



## Ihre Kontaktperson



### **Angelo Egli**

CEO Allianz Worldwide Partners Schweiz & CEO Medi24

Telefon +41 44 283 31 30

Mobile +41 79 245 48 00

[angelo.eggli@allianz.com](mailto:angelo.eggli@allianz.com)

