

24-Stunden-Service

# Sichere Konsultation übers Web-Portal

Von Angelika Dreßen, Marketing & Communications Manager, UCB Innere Medizin

In der Nordpfalz sind die Wege zu Hausarzt Dr. Michael Gurr kurz: Über ein Online-Sprechzimmer können sich Patienten jederzeit mit Fragen an ihren Arzt wenden. Dieses beim diesjährigen Praxis-Preis ausgezeichnete Konzept spart dem Arzt viel Zeit und vermeidet übervolle Wartezimmer.

Für eine schnelle Online-Konsultation sind Patienten sogar bereit, selbst zu zahlen.

Seit Februar 2016 hat Dr. Michael Gurr zwei Sprechzimmer: Eines in seiner Praxis in Eisenberg (Rheinland-Pfalz) und eines im Internet. Das Webportal, über das die Patienten ihren Hausarzt online anschreiben können, heißt „Meinarztdirekt.de“. Zusammen mit dem befreundeten Informatiker Hans-Georg Schleißinger hat Gurr das Angebot entwickelt, um eine sichere Kommunikation gewährleisten zu können.

Rund 150 Patienten hat Gurr inzwischen den Zugangscodes für das Portal gegeben. Dort müssen sie sich registrieren, erst dann können sie über das Internet ihre Fragen stellen. „Ein Drittel der Patienten registriert sich sofort, die anderen tun dies erst, wenn

sie konkrete Fragen an mich haben“, sagt Michael Gurr.

Das Portal wird überraschenderweise von vielen älteren Patienten genutzt – der Altersdurchschnitt liegt bei 60 Jahren, die älteste Userin ist 80 Jahre alt. Der Service ist über den EBM nicht abgebildet, auch Kassenspatienten müssen dafür selbst zahlen. Sind ihre Fragen von Dr. Gurr beantwortet und ist der Fall abgeschlossen, wird ihnen über die Plattform eine Rechnung zugeschickt, abgerechnet wird über GOÄ, in der Regel setzt Gurr je nach Aufwand die Beratungsziffern 1 oder 3 an.

## EINE ANFRAGE PRO TAG

Durchschnittlich erreicht Michael Gurr pro Tag eine Anfrage über das Portal. „Erfreulich ist, dass die Patienten sich meist auf ein Thema fokussieren, sie stellen gezielte Fragen“, berichtet Gurr. In der Sprechstunde vor Ort in der Praxis sei das oft ganz anders. Getreu nach dem Motto „Wenn

ich schon einmal da bin“ brächten Patienten gleich mehrere Anliegen vor. Die Fragen der „Online-Patienten“ sind breit gefächert, aber in der Regel so, dass sie Gurr, der die Schreiber und ihre Krankengeschichte ja kennt, in der Regel schnell beantworten kann.

## AKUTE FÄLLE SIND TABU

Einmal wollte eine Patientin, die während des Thailand-Urlaubs eine Lebensmittelvergiftung erlitten hatte, wissen, wann sie ihr Anti-Depressivum wieder einnehmen kann. Ein anderer bat um eine Verlängerung der Krankschreibung, ein anderer wollte von Gurr eine Einschätzung der Blutdruckwerte. Bei Akuterkrankungen sind Fragen über das Portal allerdings nicht erlaubt. Das stellt Gurr klar. Auch wenn er sich um schnelle Bearbeitung innerhalb von 24 Stunden bemüht: Das Risiko, dass bei einem dringenden Fall zu viel Zeit vergehen könnte, ist im Online-Sprechzimmer zu hoch.



## VIDEOSPRECHSTUNDE ZERTIFIZIERUNG FÜR DEN GEWINNER DES PRAXIS-PREISES

Die elektronische Visite eVi®, Gewinner des Praxis-Preises 2016, ist als erste Software zertifiziert worden und damit für die Abrechnung der Videosprechstunden-Ziffern bundesweit nutzbar. Entwickelt wurde die Software im Praxisnetz Medizin und Mehr in Bünde.

## AUSSCHREIBUNG 2017 PRAXIS-PREIS

Der von **UCB Innere Medizin** und der **Fachverlagsgruppe Springer Medizin** ins Leben gerufene „Erfolgs-Rezept – Der Praxis-Preis“ wird 2017 zum 7. Mal ausgeschrieben.

Gedacht ist der Wettbewerb für Ärzte, die mit kreativen Ideen, mit hoher Effizienz und/oder in neuen, einfach umsetzbaren Organisationsstrukturen die Patientenversorgung bereichern. Haben Sie Konzepte in der Praxis umgesetzt, die z. B. Abläufe beschleunigen, Versorgung optimieren oder helfen, Fehler zu vermeiden? Haben Sie die Kommunikation im Praxisteam verbessert? Dann machen Sie mit und teilen Sie Ihre Erfolgs-Rezepte mit Kollegen! Gerade die kleinen Ideen sind gefragt, die im Praxisalltag helfen.

**Weitere Informationen und Bewerbung (bis 30.11.2017):** [www.aerztezeitung.de/erfolgsrezept](http://www.aerztezeitung.de/erfolgsrezept). Oder fragen Sie Ihren Berater von UCB Innere Medizin!

**Bewerbung per E-Mail:** [erfolgsrezept@springer.com](mailto:erfolgsrezept@springer.com)

## ZEITLICHE UNABHÄNGIGKEIT

Die Anliegen im Webportal bearbeitet der Allgemeinmediziner und Diabetologe immer dann, wenn er gerade Zeit hat. Das kann mal in der Mittagspause sein oder abends, wenn der letzte Patient gegangen ist. Auch am Wochenende antwortet Gurr seinen Patienten. „Der große Vorteil für mich ist die zeitliche Unabhängigkeit“, sagt der Mediziner.

Vor allem aber, betont Gurr: Das Online-Sprechzimmer erspart nicht nur seinen Patienten lange Anfahrtswege durch die ländliche Pfalz und unnötige Warterei in der Praxis, sie entlastet auch den Arzt und sein Team. „Wenn zehn Patienten durch das Online-Sprechzimmer nicht in die Praxis kommen, haben wir schon merklich Zeit gespart.“ Denn in der Regel dauere eine Konsultation in der Praxis länger, als eine schriftliche Frage im Portal zu beantworten.

Mit dem Konzept der privat abzurechnenden Online-Sprechstunde haben der Allgemeinarzt und sein

Partner den zweiten Rang beim Erfolgs-Rezept Praxis-Preis von UCB Innere Medizin und Springer Medizin belegt. Sie wollen das Angebot nun ausbauen: „Meinarztdirekt.de“ ist so konzipiert, dass auch Kollegen das Portal nutzen können. 20 Ärzte nehmen inzwischen daran teil und zahlen eine Mietgebühr von knapp 20 Euro pro Monat. Zusätzlich wird ein Anteil an den Gesprächsgebühren fällig.

Das Interesse unter Kollegen am Online-Sprechzimmer ist da. Doch viele können nicht so recht glauben, dass ihnen das Portal wirklich Zeiterparnis bringt. „Sie haben Angst, dass sie noch mehr Arbeit bekommen“, sagt Gurr. Mit Tipps und Fortbildungen klären er und Schleißinger Ärzte auf – damit das Online-Sprechzimmer auch gefühlt zur Entlastung wird. Auf einer gemeinsam mit UCB Innere Medizin entwickelten ersten Veranstaltung haben sie Ärzten aus der Pfalz ihr Konzept vorgestellt. /

Informationen zum Online-Sprechzimmer: [www.meinarztdirekt.de](http://www.meinarztdirekt.de)