MEDI24




# DEMAND MANAGEMENT

24 STUNDEN AM TAG, 365 TAGE IM JAHR
KOMPETENTE GESUNDHEITSBERATUNG

INNOVATIV UND ATTRAKTIV, KUNDENORIENTIERT, KOMPETENT UND QUALITATIV HOCHSTEHEND:
Seit März 2000 bietet das Medizinische Call Center von Medi24 medizinische Beratungen an – täglich, rund um die Uhr und für Anrufende kostenlos – in Deutsch, Französisch und Italienisch.

Die umfassenden Kompetenzen des erfolgreichen Schweizer Unternehmens verdankt dieses einem Team von über 50 Mitarbeitenden, das sich insbesondere aus Pflegefachpersonen und Ärzten zusammensetzt. Sie alle greifen nicht nur auf lange Erfahrung und stetige Fortbildung zurück, sondern ebenso auf umfassendes Informatik-Fachwissen und modernste technische Voraussetzungen.

Punkto Kommunikation bestens geschult, beantworten alle medizinischen Fachpersonen Fragen, bauen bei den Anrufenden Unsicherheiten ab, schaffen Transparenz und helfen, die richtige Entscheidung zu treffen. Dabei wird besonderer Wert darauf gelegt, dass alle Prozesse so kosteneffizient und effektiv wie möglich ablaufen.

Eine weitere zentrale Rolle spielt die Qualitätssicherung. Intern wird sie über konstante Weiterbildungen und regelmässige Gesprächsanalysen (Reflexionen) gewährleistet, extern über wissenschaftliche Studien, die unter anderem vom ISPM (Institut für Sozial- und Präventivmedizin der Universität Bern) erarbeitet werden, um die Qualität der Dienstleistungen von Medi24 langfristig zu durchleuchten und zu beurteilen. Die Erkenntnisse fliessen laufend in die Arbeitsprozesse bei Medi24 ein.

## MIT DER ZEIT GEHEN UND BEWÄHRTES PFLEGEN.



## NICHT BLOSS EINE WEITERE DIENSTLEISTUNG, VIELMEHR EIN GEFRAGTER SERVICE.

Mit Demand Management bietet Medi24 einen Mehrwert, der einem echten Bedürfnis entspricht. Waren es 2004 gegen 100 000 Anrufe, hat sich die Zahl bis Ende 2005 bereits verdoppelt. Gemäss einer repräsentativen Umfrage beurteilen 98% der Befragten das Angebot von Medi24 als notwendig – auch jene, die es noch gar nie genutzt haben. Internationale Vergleiche zeigen, dass die persönlich abgestimmte medizinische Beratung sinnvoll ist und gewünscht wird.



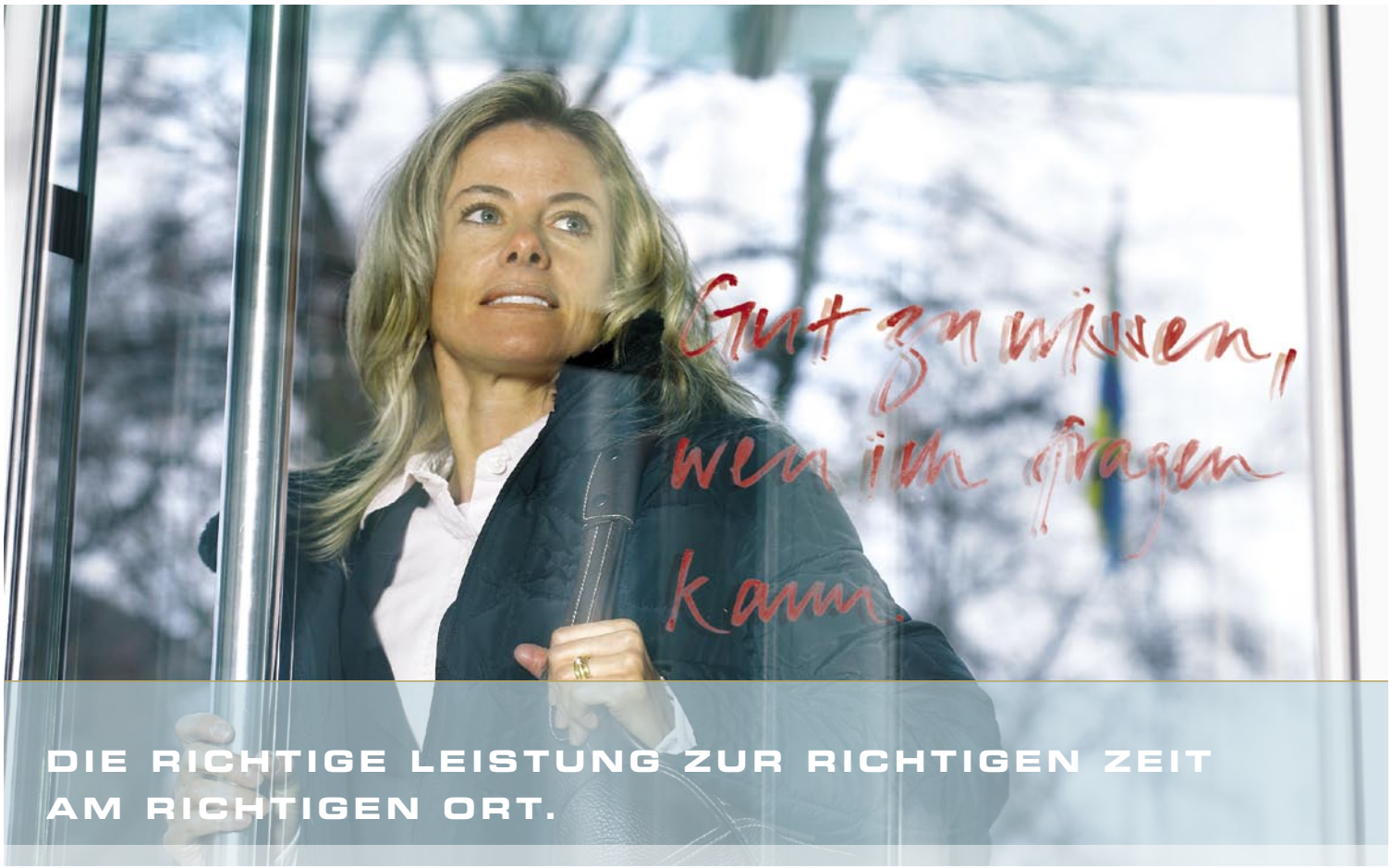
## DIE DEMAND-MANAGEMENT-DIENSTLEISTUNGEN VON Medi24 BEINHALTEN DREI MODULE:

- Die computerassistierte Triage bei akuten Beschwerden mit einer Empfehlung zur Dringlichkeit einer Behandlung.
- Die Beratung bei Fragen zu Krankheitssymptomen, -verläufen, Therapien und Prävention – im weitesten Sinne zu Gesundheit und Krankheit.
- Die Vermittlung von Leistungserbringern im Gesundheitswesen.

Medi24 hilft auch im Ausland weiter, wenn der Anrufende erkrankt oder einen Unfall erleidet und medizinische Fragen oder Probleme auftauchen.

## ZUFRIEDENE KUNDEN SIND TREU UND BRINGEN EINE GESUNDE EINSTELLUNG MIT.

Kunden, die das Angebot von Medi24 in Anspruch nehmen, sind besser informiert und handeln bewusster, auch hinsichtlich anfallender Kosten. Sie übernehmen Eigenverantwortung und treffen ihre Entscheidungen aktiv. Vom Vertrauen, welches sie Medi24 entgegenbringen, profitieren auch die Krankenversicherer: Zufriedene Kunden lassen sich leichter an eine Krankenkasse binden und bleiben ihr treu. Sie sind auch bereit, für einen kundenorientierten Service etwas mehr zu bezahlen.




# DIE RICHTIGE LEISTUNG ZUR RICHTIGEN ZEIT AM RICHTIGEN ORT.

## DIE ENTSCHEIDUNG KANN MAN NIEMANDEM ABNEHMEN. ABER UNSICHERHEITEN, DIE ZU FEHLVERHALTEN FÜHREN.

Adäquat handeln heisst für den Patienten, die richtige Leistung zur richtigen Zeit am richtigen Ort in Anspruch zu nehmen. Ein Grundsatz, der trefflich beschreibt, warum die Dienstleistungen von Medi24 gleichermassen wirksam wie zweckmässig und wirtschaftlich sind. Das Ziel ist nicht eine medizinische Über- oder Unterversorgung, sondern die Reduktion auf das Wesentliche und damit auch die Vermeidung von kostenintensiven Notfallbesuchen, die in vier von fünf Fällen unnötig sind.

## WISSEN HILFT WEITER, EIGENVERANTWORTUNG FÜHRT ZUM ZIEL.

Wer unter Stress leidet, sich unsicher fühlt oder Angst verspürt, handelt oft falsch und neigt zu Überreaktionen. Informierte Patienten hingegen können ihre Situation klarer einschätzen. Sie sind kritisch genug, um mögliche Handlungen und deren Konsequenzen besser zu beurteilen. Gute Ratschläge nehmen sie nicht nur wahr, sondern auch ernst. Ihre Compliance steigt, und damit auch die Chance, dass sie mit Unterstützung von Medi24 eine Entscheidung treffen, die für alle Beteiligten stimmt.

## UNNÖTIGE BEHANDLUNGEN LASSEN SICH VERMEIDEN. WENN MAN SIE FRÜH GENUG ERKENNT.

Rund 80% aller Notfallkonsultationen sind unnötig. Dank den Dienstleistungen von Medi24 sank die Rate derjenigen, die vor dem Kontakt mit Medi24 eine notfallmässige Behandlung für angebracht hielten, um 50%. Das spart Kosten. Ärzte werden nicht grundlos telefonisch oder in der Praxis konsultiert, und der Notfallabteilung im Spital bleibt mehr Kapazität für wirklich Dringendes.

Mit ihren Dienstleistungen schafft Medi24 auch Anreize für höhere Wahlfranchisen. Denn Patienten, die sich für eine höhere Kostenbeteiligung entscheiden, sind kostenbewusst und überlegen sehr gut, welche Leistungen sie im Krankheitsfall tatsächlich beanspruchen wollen.

## GUTER RAT IST NICHT TEUER. ER SPART SOGAR GELD.

Das beweist auch eine unabhängige Studie des Winterthurer Instituts für Gesundheitsökonomie (WIG) vom März 2005, welche die Telefontriage von Medi 24 auf ihre gesundheitsökonomische Bedeutung hin untersucht hat. Die Studie kommt zum Schluss, dass das Demand Management von Medi24 aktiv mithilft, medizinische Behandlungskosten spürbar zu senken.

## PRE-GATEKEEPING: DIE WEICHEN STELLEN, BEVOR DER ERSTE SCHRITT GETAN IST.

Medi24 ist offen für Pre-Gatekeeping-Modelle. Wählt der Patient ein entsprechendes Versicherungsprodukt, verpflichtet er sich, in jedem Fall zuerst Medi24 anzurufen, bevor er einen Leistungserbringer kontaktiert. Nach der eingehenden telefonischen Beratung kann er das weitere Vorgehen selber bestimmen. Was ihm bleibt, ist die freie Arztwahl. Und der Anreiz zum Sparen, dank dem Prämienrabatt für verantwortungsvolles Verhalten.

Wie immer sich unser Gesundheitswesen entwickelt: Medi24 unterstützt auch weiterhin zukunftsweisende Versicherungsmodelle im Bereich Pre-Gatekeeping und setzt alles daran, dem dynamischen Umfeld gerecht zu werden und sich den wandelnden Bedürfnissen aller Beteiligten anzupassen.

## WO Medi24 EBENFALLS HILFT: ANALYSEN UND REPORTINGS.

Medi24 bietet ihren Partnern aber noch mehr:

- Regelmässige Analysen sorgen für stetige Optimierung und Weiterentwicklung der Prozesse.
- Aussagekräftige Reportings geben Aufschluss über Zahlen, Entwicklungen und Tendenzen

## GLOSSAR:

### DEMAND MANAGEMENT

Hilft bei konkreten Beschwerden oder bei Fragen von gesunden und kranken Anrufern – verständlich, unabhängig und wissenschaftlich fundiert, mit dem Ziel, dass der Anrufende die adäquate medizinische Dienstleistung zur richtigen Zeit und am richtigen Ort beanspruchen kann.

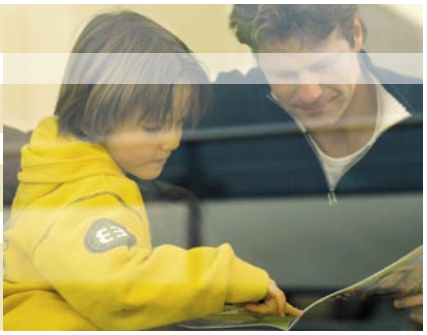
### DISEASE MANAGEMENT

Spezifische Betreuungsprogramme für chronisch Kranke und Risikopatienten mit Unterstützung durch modernste Technologie. Sie erleichtern Betroffenen den Umgang mit ihrer Krankheit und deren Prognose, fördern Motivation und Therapietreue, optimieren die Behandlung und verbessern die Lebensqualität.
Bereits umgesetzt sind «Online Gesundheitspass Diabetes», «action d» sowie «Herzprogramm». Weitere Programme sind in Vorbereitung.

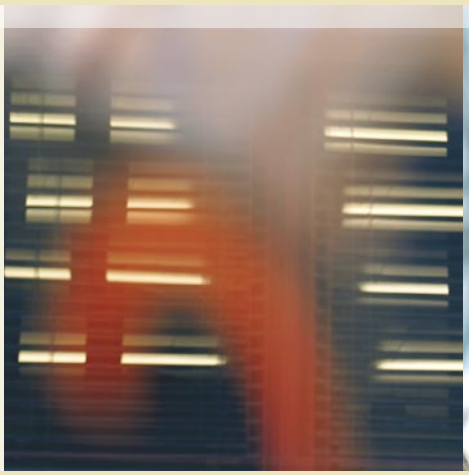
### TAS (TELEPHONE ADVICE SYSTEM)

Speziell für Telefonberatungen geschaffenes, modernstes und hoch entwickeltes Computersystem. Es hilft bei der Entscheidungsfindung und unterstützt das Team von Medi24 bei der raschen und vollständigen medizinischen Befragung, Beurteilung und Dokumentation. TAS – Telephone Advice System – steht seit 1995 international erfolgreich im Einsatz (Grossbritannien, Holland), ist für Medi24 sorgfältig auf Schweizer Bedürfnisse angepasst worden und wird laufend erweitert.

| TRIAGESTUFEN: | |
|---|---|
| NOTFALL | INNERT 0 BIS 2 STUNDEN SPITAL |
| NOTFALL | INNERT 0 BIS 2 STUNDEN AMBULANT |
| ARZTBESUCH | INNERT 2 BIS 6 STUNDEN |
| ARZTBESUCH | INNERT 6 BIS 24 STUNDEN |
| ARZTBESUCH REGULÄR | INNERT 2 BIS 7 TAGEN |
| SELBSTBEHANDLUNG | ABGABE VON EMPFEHLUNGEN MIT TIPPS UND RATSCHLÄGEN |



Plüss






Medvantis AG
Bolligenstrasse 54
3006 Bern

Tel. 031 3 400 500
Fax 031 3 400 555
info@medi24.ch
www.medi24.ch