

Achim Jäckel (Hrsg.)

# Telemedizinführer Deutschland

Ausgabe 2003



DEUTSCHES MEDIZIN FORUM



# Webtechnologie im Praxiseinsatz – 3 Szenarien: Patienteninformierung – Disease Management – Content-Management-Systeme

## Softwarebasiertes Disease-Management oder die „standardisierte Individualisierung“

H.T. Giesen, M.O.S. Hägele

Das Programmsystem „Disease Management plus“ bildet den Disease Management-Prozess in einer webbasierten Software als EDV-gestützte Gesundheitsbetreuung von Patienten ab.

Dabei wird das Konzept der „standardisierten Individualisierung“ zugrunde gelegt. Standards (Behandlungsprozesse, Leitlinien) und medizinisches Wissen werden über die Anwendung kostenträgerspezifisch definiert, ins System integriert und individuell auf jeden Fall/ Patienten angewendet.

Als medizinisches Expertensystem berechnet die DMP-Software individuelle Risikoscores, stellt die persönliche Informationsstrategie für den einzelnen Teilnehmer zusammen und gibt über die Zusammenstellung individueller Auswertungstexte Ratschläge, wie der Patient sein persönliches Krankheitsrisiko verkleinern kann. Reports über den aktuellen Gesundheitszustand können ebenso generiert werden wie Veränderungstendenzen für einzelne Parameter. Somit kann ein Großteil der Patienten „halb-automatisiert“ und dennoch bestmöglich individuell betreut werden. Als Folge bleibt mehr Zeit und Beratungskapazität für eine intensive Betreuung von Patienten mit besonderem Risiko.

Die internet-basierte DMP-Software von Nexus/ Iconmed optimiert das Customer-Relationship-Management (CRM) der Disease Management-Patienten, da es den Betreuungsprozess abbildet, Kontakte dokumentiert und die Einhaltung von Terminen gewährleistet bzw. möglichst optimal unter-

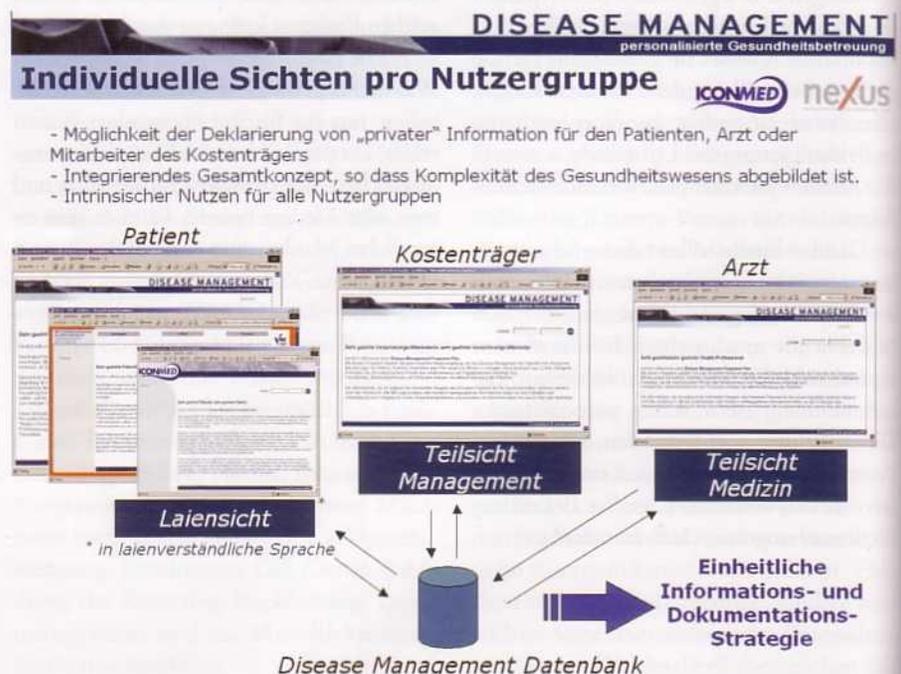
stützt. Die Betreuungsqualität wird auf einem gleichbleibend hohen Niveau sichergestellt.

Das System stellt Informationsmaterialien, die über wesentliche Krankheitsaspekte und Behandlungsprozesse aufklären, zum Druck und Versand oder zur direkten Internet- bzw. Onlinenutzung zur Verfügung.

Das Informationsmaterial lässt sich dabei an das CI (Corporate Identity) jeder teilnehmenden Krankenkasse über eine entsprechende Voreinstellung im System anpassen.

Bei Bedarf können die DMP-Informationsmaterialien auch als Gesundheitsinformationsportal im eigenen CI für den Internetauftritt bereitgestellt werden (Produkt medintra).

Dem Programmsystem „Disease Management plus“ liegt ein integrierendes Gesamtkonzept zugrunde, bei der die an der Behandlung des Patienten beteiligten Nutzergruppen als Mandanten angelegt sind. So gibt es vier mögliche „Eingänge“ ins System:





- Versicherungsmitarbeiter
- Call Center-Mitarbeiter (extern oder beim Kostenträger selbst)
- Healthcare Professionals (Ärzte u. a.)
- und Patienten.

Diese Benutzer können gemeinsam im System Daten einsehen, untereinander kommunizieren oder ihre eigenen persönlichen Notizen ablegen.

Der Zugriff auf die jeweiligen Daten erfolgt nach Autorisierung durch den Urheber. So besteht die Möglichkeit, dass z. B. ein Arzt die Daten seines Patienten einsehen kann, wenn dieser ihm den Zugriff darauf gestattet hat oder während der Konsultation gestattet.

Die einzige Voraussetzung, um an diesem Programm als Patient oder Healthcare-Professional (Arzt) softwaregestützt teilnehmen zu können, ist ein Internetanschluss und ein Internetbrowser, der den Sicherheitsstandard SSL unterstützt.

Vorteile der digitalen Patientenakte, wie standardisierte Betreuung ohne Medienbruch, sofortiges und laienverständliches Feedback sowie fehlender Aufwand durch manuelle Datenkonvertierung stehen der noch geringen, doch zunehmenden Zahl an Online-Nutzern gegenüber. Für all jene, die mit dem neuen Medium noch nicht umgehen können, gewährleistet der Mitarbeiter beim Kostenträger oder im Call Center als „digitale Hand des Patienten“ den Zugriff auf die Vorteile der EDV-gestützten DMP-Betreuung.

Das System geht individuell auf die Bedürfnisse der Nutzer ein. Der Leitsatz „wer Menschen bewegen will, muss sie berühren“ wird durch zugrundeliegende verhaltensmedizinische Postulate konsequent umgesetzt. Eine hohe Zufriedenheitsquote und Kundenbindung sowie eine langfristig geringe Drop-out-Rate ist zu erwarten.

Valide Daten über den Gesundheits- und Versorgungszustand der eigenen Mitglieder/DMP-Teilnehmer bilden die Grundlage für ein erfolgreiches Versorgungsmanagement. Die beim Patienten erhobenen Daten ergänzen die anonymisierten Ergebnisse der Dokumentation der Leistungserbringer. Durch die DMP-Software von Nexus/Iconmed kann ein Kostenträger auf Missstände schnell reagieren und somit in einen iterativen Prozess zur Verbesserung der Versorgungsqualität bei gleichzeitiger Optimierung des Ressourceneinsatzes eintreten. Die EDV ist

## Informationsplattform passt sich an die Corporate Identity an (CI-Skinning)



### Kostenträger



### Patientenakte im Netz

→ beim Arzt/  
Mitarbeiter/  
Patient, so dass  
eine einheitliche  
Informations-  
Strategie  
resultiert

### Leistungserbringer

### Call-Center

dabei ein Hilfsmittel, um die standardisierte medizinische Betreuung und einen ergebnisorientierten Service für den Patienten kosteneffizient und kostenträgerspezifisch zu ermöglichen.

### Ansprechpartner:

- Medizinisch & inhaltliche Fragen: Dr. R. Grimm (nexus) tel. 02174-746858 (R.Grimm@t-online.de)
- Technische & programmspezifische Fragen: Dipl.-Inform. med. M. Hägele (iconmed) tel. 0221-2824924 (mhaegele@iconmed.de)
- nähere Infos: <http://www.iconmed.de>