

## Digitalisierung

# Videokonsultation in der Notfallpraxis

Die Videokonsultation ist eine Möglichkeit, um die Notfallstationen zu entlasten und Ressourcen zu schonen. Damit ist der Spitalnotfall in der Lage die wirklichen Notfälle zu behandeln, die Dienstleistung für Patienten mit weniger gravierenden Problemen zu verbessern und die Wartezeiten stark zu verkürzen. – Von Andrea Vincenzo Braga

Schon seit vielen Jahren werden die Notfallstationen der Spitäler zunehmend überlastet – oft durch Patientinnen und Patienten mit eher geringen medizinischen Problemen. Besonders an Wochenenden und Feiertagen führt dies zu kapazitären und personellen (Ressourcen-)engpässen. Deshalb werden seit rund 20 Jahren in der Schweiz den Notfallstationen von Spitalern sogenannte Notfallpraxen vorgelagert, welche die leichten medizinischen Fälle abfangen und die Notfallstationen für schwerwiegende Fälle freihalten.

Durch den demografischen Wandel, kulturelle Einflüsse und den Hausärztemangel kommen aber auch diese Notfallpraxen an ihre Kapazitätsgrenzen und sind häufig überlastet. Das Resultat sind lange Wartezeiten für Patientinnen und Patienten, die vor Ort in der Triage als eher leichte Fälle eingestuft werden. Damit eng verknüpft ist die erhöhte Belastung des Notfallpersonals. In diesem Kontext werden in der Deutsch-

schweiz erste Erfahrungen gesammelt mit Videokonsultationen, die vor Ort im Spital angeboten werden, um die Notfallpraxis bzw. die Notfallstation zu entlasten.

### Videokonsultation bei weniger gravierenden Notfällen

Während der Videokonsultation behandelt ein Allgemein- oder Notfall-Arzt den Patienten per gesicherte Videoverbindung. Die Beratung beziehungsweise Behandlung kann über ein Smartphone oder ein Tablet erfolgen. Patienten mit offensichtlich leichten medizinischen Problemen – wie beispielsweise mit Grippe-symptomen, Fieber oder Rückenschmerzen – werden während der Triage vor Ort dazu eingeladen, die Videokonsultation als ersten Schritt vorzunehmen. Sollte sich durch die Videokonsultation herausstellen, dass die Beschwerden des Patienten gravierender sind als zuerst angenommen, wird er in der Warteschlange vorgezogen.

Patienten mit geringfügigen Beschwerden werden also sofort behandelt und können, wenn angezeigt direkt ihr Rezept in der Spitalapotheke einlösen. Es werden die Ressourcen des Spitals, des Personals und nicht zuletzt die kostbare Zeit des Patienten geschont. Internationale Studien zeigen, dass 70 bis 80 Prozent der «hausärztlichen» Notfälle abschliessend per Videokonsultation behandelt werden können.

### Zu klärende Fragen

Dabei sind rechtliche, prozessuale, infrastrukturelle und organisatorische Fragen zu klären. Die Videokonsultation wird durch einen externen Dienstleister angeboten. Es findet also eine medizinische Behandlung eines Drittanbieters in den Räumlichkeiten des Spitals statt. Wie ist die versicherungstechnische Lage? Wie funktioniert der Zuweisungsprozess von der Videokonsultation in den Notfall und der damit verbundene Datentransfer? Wer trägt letztlich die medizinische Verantwortung? Diese und weitere Punkte müssen detailliert erörtert und vertraglich abgesichert werden. Dennoch bietet der Service enormes Entlastungspotenzial. Denn die qualitativ hochwertige allgemein-/notfallmedizinische Beratung und Behandlung garantiert einen angemessenen Service für Patienten. Der Einsatz der Videokonsultation ist sehr flexibel und wird auf die Situation des jeweiligen Spitals angepasst. Es gibt nicht «den» Prozess, sondern das Instrument Videokonsultation passt sich den Gegebenheiten an und fügt sich punktuell in den Behandlungsprozess in Notfallpraxen oder Notfallstationen ein.

### eedoctors – die virtuelle Arztpraxis

Die virtuelle Arztpraxis eedoctors bietet Videokonsultationen per Smartphone/Tab-



Viele Notfallstationen werden zu Stosszeiten von Bagatellfällen überrannt. Die Kapazitätsgrenze wird oft überschritten. Spitäler stehen vor der Wahl, Millionen in den Ausbau der Notfallzentren zu investieren.

## Telefon-Triage und medizinische Beratung: Häufigste Anrufgründe

1. Fieber
2. Medikamentöse Therapie
3. Husten
4. Hals- und Rachenbeschwerden
5. Schmerz im Abdomen
6. Rückenschmerzen
7. Kopfschmerzen
8. Diarrhoe
9. Insektenstich/-biss
10. Erbrechen

Auswertung von 62 526 Anrufen (2011)

let-App an und hat eine abschliessende Behandlungsquote von 93 Prozent der Konsultationen. Patienten laden die eedoctors-App auf ihr Smartphone und können die Videokonsultation in einem separaten Beratungsraum diskret durchführen. Sie erhalten, sofern angezeigt, ein ärztliches eRezept, das über die Applikation heruntergeladen und bequem in der Spitalapotheke eingelöst werden kann. Auch ein eArbeitsunfähigkeitszeugnis kann heruntergeladen werden. Patienten werden somit innerhalb kurzer Zeit medizinisch gut versorgt und müssen nicht stundenlang im Spital warten.

Die Integration dieser Dienstleistung in den Behandlungsprozess ist erfahrungsgemäss unkompliziert zu bewerkstelligen. Die grosse Herausforderung ist, Patienten dazu zu motivieren, die Videokonsultation zu nutzen. Vielfach bestehen noch Vorbehalte, ob sie einer realen Konsultation ebenbürtig ist. Kann ein Arzt, der eine Person nicht direkt berühren kann, überhaupt eine seriöse

Diagnose stellen? Wie oft lösen Entwicklungen und Innovationen Skepsis aus. Es gilt daher, durch gute Information und Kommunikation auf dem Notfall respektive in der Notfallpraxis den Patienten anzuleiten, allfällige Fragen kompetent zu beantworten und Bedenken abzubauen. Auch hier zeigen Erfahrungen, dass die dafür notwendigen Ressourcen deutlich geringer sind als die Behandlung vor Ort.

### Senkung der Kosten

Bagatellfälle sind mit negativen Deckungsbeiträgen verbunden und blockieren die für echte Notfälle vorgesehene teure Infrastruktur. «Echte» Notfälle haben oft eine längere Hospitalisation der Patienten zur Folge, was eine Quersubventionierung der Notfallkosten durch die Bettenstationen zur Folge hat. Dieser Effekt kommt bei Bagatellfällen nie zum tragen, zumal die Patienten im Anschluss nach Hause entlassen werden.

In die Zukunft geblickt, führt die Videokonsultation als Entlastungsmöglichkeit zu einer Reduktion von fixen und variablen (Personal-)Kosten. Auch die Investitionskosten können positiv beeinflusst werden. Tendenziell beinhalten Neubauprojekte grosszügige Notfallstationen – und sobald die Bauphase begonnen hat, ist die Kapazität bereits schon wieder zu knapp. Statt die Infrastruktur stetig anzupassen und dennoch durch Kapazitätsengpässe belastet zu sein, sollte auch über die Prozesse und das Verhalten der Patienten nachgedacht werden. Hier können digitale Unterstützungsmodule – wie eedoctors – eine sinnvolle Ergänzung sein. Es handelt sich dabei nicht um vollumfängliche Notfalldienstleistungen, sondern um Entlastungen während der Spitzenzeiten für Patientinnen und Patienten mit alltäglichen medizinischen Problemen. ■



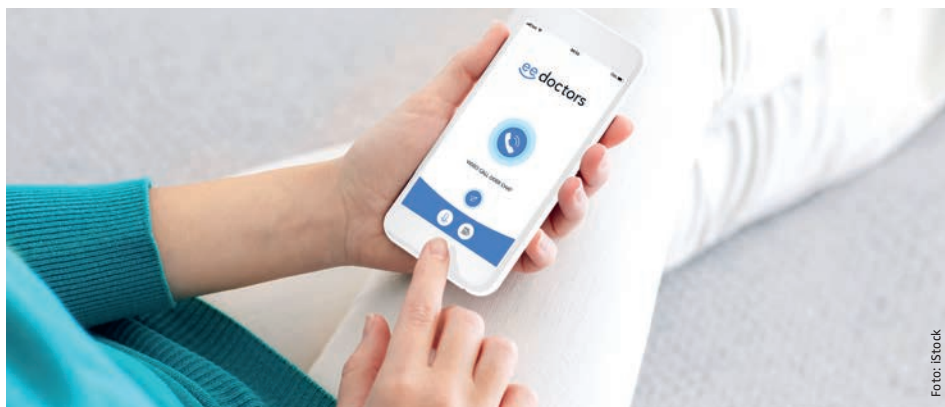
Dr. med. Andrea Vincenzo Braga, Chefarzt,  
eedoctors AG, Bern; andrea.braga@eedoctors.com

## Consultations vidéo aux urgences

Depuis une vingtaine d'années, les hôpitaux suisses interceptent les cas légers afin de réserver les services d'urgence aux cas graves. Cependant, en raison de l'évolution démographique, d'influences culturelles et du manque de médecins généralistes, ces pratiques atteignent également leurs limites et les services d'urgence sont souvent surchargés. C'est pourquoi un grand hôpital cantonal alémanique a décidé de recourir à des consultations par vidéo pour alléger la charge des urgences.

Les patients qui présentent des problèmes médicaux mineurs, tels que des symptômes de grippe, de la fièvre ou des maux de dos, sont invités à participer à une consultation vidéo pendant le triage. Un médecin généraliste ou urgentiste intervient alors via une connexion vidéo sécurisée, qui peut être établie avec le smartphone ou la tablette du patient. Si ses symptômes se révèlent plus graves que prévu, le patient avancera plus rapidement dans la file d'attente. Quant aux patients qui souffrent de problèmes mineurs, ils sont traités immédiatement et peuvent, le cas échéant, se faire délivrer leur ordonnance directement à la pharmacie de l'hôpital. Un certificat électronique d'incapacité de travail peut également être téléchargé via l'application.

Cette procédure épargne les ressources de l'hôpital et du personnel ainsi qu'un temps précieux au patient. Des études internationales concluent que 70 à 80 % des urgences de type «médecins de famille» peuvent être traitées par des consultations vidéo. ■



Kann Innovation Abhilfe schaffen? Innert zehn Sekunden kann ein eedoctors Arzt zugeschaltet werden und sich um die Bagatellfälle kümmern.