

netCare baut Hemmschwellen ab und übernimmt medizinische Bagatellfälle

# Dem Hausärztemangel auf den Pelz gerückt

Wenn Sie in diesen kurzen, dunklen Wintertagen einem fröhlichen Menschen begegnen, mag es daran liegen, dass er eine ausgesprochene Frohnatur ist oder einen Hausarzt gefunden hat. Letztere sind nämlich Mangelware. Skeptiker schreiben gar ihr baldiges Aussterben herbei, sank doch ihre Anzahl während der letzten Jahre schweizweit deutlich und das Durchschnittsalter der frei praktizierenden Grundversorger liegt bei 57 Jahren. Das gibt Stau. Und Bagatellfälle geraten in eine Warteschlange. Dem darf nicht so sein, finden findige Köpfe bei pharmaSuisse, Medgate und Helsana – et voilà: netCare schliesst die Lücke.



Fabian Vaucher, Präsident des Aargauischen Apothekerverbands und Inhaber der Top Pharm-Apotheke in Buchs, sieht in netCare Vorteile für Patienten, Krankenversicherer und insbesondere in der Zusammenarbeit von Apothekern und Hausärzten.

Der Schweizerische Apothekerverband pharmaSuisse, das Schweizer Zentrum für Telemedizin Medgate und der Kranken- und Unfallversicherer Helsana haben ein Pilotprojekt mit einem zukunftsweisenden Versorgungsmodell gestartet. Unter dem Namen netCare haben im Februar die ersten Apotheken ihre Leistungspalette mit neuartigen telemedizinischen Leistungen ergänzt. Im April folgen weitere, insgesamt werden es bald 200 Apotheken mit total 450 diplomierten Apothekerinnen und Apothekern sein. Mit der interdisziplinären Zusammenarbeit zwischen Apothekern, Ärzten und Versicherern wollen die drei Partner herausfinden, wie diese neue Dienstleistung von der Bevölkerung aufgenommen wird. Das auf zwei Jahre angelegte Projekt wird durch eine wissenschaftliche Studie begleitet.

Integrierten Versorgungsmodellen gehört die Zukunft. Eine nachhaltige interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Leistungserbringern und Versicherern wird jedoch immer wieder

durch Partikularinteressen erschwert. Mit dem Projekt netCare präsentieren die drei Partner pharmaSuisse, Medgate und Helsana einen neuen Weg. Durch die gezielte Einbindung der Apotheken in die medizinische Grundversorgung soll das vorhandene Potenzial hinsichtlich Know-how, Infrastruktur und Verfügbarkeit besser ausgeschöpft werden. Grundlage von netCare bildet die Tatsache, dass der Apotheker als qualifizierte und anerkannte Medizinalperson medizinische Leistungen erbringen kann.

## Medizinische Konsultation in der Apotheke

Der prognostizierte Rückgang bei den Hausärzten, die steigende und kostentreibende Belastung von Notfallzentren mit Bagatellfällen sowie die sich ändernden Bedürfnisse der Bevölkerung verlangen nach neuen, innovativen Versorgungsformen. netCare bietet der Bevölkerung die Möglichkeit, unkompliziert und rasch gesundheitliche Fragen im Rahmen einer Abklärung in der Apotheke beurteilen zu lassen. Die Beurteilung des gesundheitlichen Problems erfolgt auf derselben Methode, wie man sie aus der Telemedizin her kennt. Neu ist, dass die Patientin oder der Patient bei Bedarf per Video mit einem Medgate-Arzt verbunden wird. Den Apothekern stehen klare Kriterien und Anweisungen zur Verfügung, nach welchen die Triage durchgeführt und somit die Schnittstellen z.B. zwischen Apothekern, Hausärzten und Spitälern definiert werden.

## Sinnvolle Verbesserung der Grundversorgung

Dominique Jordan, Präsident pharmaSuisse, sieht in netCare eine sinnvolle Verbesserung

der Gesundheitsgrundversorgung: «Immer mehr Menschen haben keinen Hausarzt, die Notfallzentren sind chronisch überlastet: Das Apothekennetz kann hier wirksam helfen.» Die für netCare zugelassenen Apotheken unterliegen strengen Qualitätskriterien. Für Jordan ist netCare eine Win-Win-Lösung: Die Apothekerschaft übernimmt mehr Verantwortung und kann ihre Ressourcen besser auslasten. Die Ärzteschaft wird durch die Triage in den Apotheken von Bagatellfällen entlastet. Die Patienten haben die Möglichkeit, an mindestens sechs Tagen die Woche gesundheitliche Fragen mit einer Fachperson zu besprechen. Zu Kosten, die deutlich unter einem herkömmlichen Arztbesuch liegen.

## Ein echter Quantensprung

Für Andy Fischer, CEO Medgate, ist die Zusammenarbeit ein Quantensprung: «Medgate engagiert sich seit mehreren Jahren für die Integrierte Versorgung. Dank netCare wird den Patienten per Video ein neuer Zugang zu telemedizinischen Leistungen ermöglicht. Die Apothekerinnen und Apotheker leisten mit der Erstabklärung bereits wertvolle Vorarbeit. Durch diese Zusammenarbeit kann in vielen Fällen eine sehr zeitnahe und effiziente medizinische Betreuung erfolgen, auch ausserhalb der Praxiszeiten.»

## Ernst machen mit Integrierter Versorgung

Pius Gyger, Leiter Gesundheitspolitik Helsana, sagt: «Über Integrierte Versorgung wird viel geredet – auch bei Helsana. Mit unserem Engagement am Pilotprojekt netCare wollen wir den Worten Taten folgen lassen und gleichzeitig herausfinden, wie unsere Kunden auf diesen für sie exklusiven Mehrwert reagieren. Unsere

## Special 1: netCare

Teilnahme am Projekt netCare beruht auf der Überzeugung, dass neue und innovative Versorgungsmodelle einen wichtigen Beitrag zur Kosteneindämmung leisten können. Ist das der Fall, dann wirkt sich dies günstig auf die Helsana-Prämien aus.»

### Und so läuft netCare

Um die Privatsphäre zu schützen, findet die Erstabklärung mit der Apothekerin oder dem Apotheker in einem abgetrennten Beratungsraum statt. Je nach Ergebnis kann der Apotheker ein rezeptfreies Medikament anbieten oder weitere Abklärungen bei einer anderen Fachperson (Arzt, Therapeut usw.) empfehlen. Neu kann der Apotheker dank netCare aber auch eine telemedizinische Beratung durch einen Arzt anbieten. Über eine gesicherte Datenverbindung und mit hochauflösenden Videosystemen informiert der Apotheker den Arzt über die bisherigen Erkenntnisse.

Danach haben Kunden die Möglichkeit, persönlich mit dem Medgate-Arzt zu sprechen. Je nach Befund empfiehlt der Arzt weitere Abklärungen oder stellt sofort ein Rezept aus, das er an die Apotheke sendet. So erhalten die Kunden in kürzester Zeit Hilfe in medizinischen Fragen.

Einige Tage nach der Konsultation nimmt die medizinische Fachperson mit dem Patienten nochmals Kontakt auf und erkundigt sich nach dessen Befinden. Apotheker und Arzt sind zu absoluter Vertraulichkeit verpflichtet und dank der gesicherten Verbindungen sind die über-

mittelten Daten für unbefugte Dritte nicht erreichbar.

### Bei welchen Erkrankungen kann man netCare nutzen?

Grundsätzlich können sich Kunden bei allen Gesundheitsfragen vertrauensvoll an ihren Apotheker wenden. Daneben wurde der Apotheker im Rahmen des netCare-Projekts auch speziell für eine fundierte Erstabklärung verschiedener Erkrankungen ausgebildet. Im Rahmen von 20 Indikationen sind dies u.a.:

- Bindehautentzündung
- Rückenbeschwerden
- Blasenentzündung
- Sodbrennen
- Halsentzündung
- Verstopfung
- Zeckenbiss
- Warzen
- Asthma

### Was kostet netCare?

Für die Erstabklärung durch den Apotheker werden Kunden von der Apotheke 15 Franken belastet. Falls der telemedizinische Beizug eines Arztes über netCare nötig ist, werden zusätzlich 48 Franken berechnet. Die abgegebenen Medikamente sind je nach Produkt und Krankenkasse in der Apotheke zu bezahlen oder werden direkt der Krankenversicherung in Rechnung gestellt.

Wichtig zu wissen ist: Für Versicherte der Helsana-Gruppe (ausser Maxi.ch) ist die ganze

Konsultation durch den Apotheker und den Medgate-Arzt kostenlos. Wer bei einer anderen Krankenkasse versichert ist und diese einen Vertrag mit Medgate hat, so wird nur die Erstabklärung in Rechnung gestellt.

### Video baut Brücken

«Bisher haben wir ausschliesslich telefonisch beraten, mit netCare sind unsere Ärzte nun für ihre Gesprächspartner sichtbar», freut sich Dr.med. Andy Fischer, CEO von Medgate. In der Tat, die Videokonferenz mit einem kompetenten Gegenüber baut effektiv Brücken. Diese Erfahrung hat bereits seit längerer Zeit Dr.med. Dieter Kissling, Leiter des Instituts für Arbeitsmedizin in Baden, gesammelt. Er berät mit seinem Team zahlreiche Schweizer Firmen, die Personal im Ausland, oft an exotischen Standorten, einsetzen.

Das Institut für Arbeitsmedizin (ifa) erweiterte vor zwei Jahren mit der Einführung von Health Presence, einer Cisco-Entwicklung als erstes Schweizer Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen sein umfassendes Angebot um ein weiteres innovatives Element. Mit der Unterstützung von Bildübertragung in Echtzeit wurde nicht nur die ärztliche Versorgung im Gesundheitszentrum selbst verbessert, sondern auch eine Weiche für die Zukunft gestellt.

Weitere Vorteile sind der Nutzen des konzentrieren und erstklassigen interdisziplinären Fachwissens am ifa durch Patienten, aber auch ärztliche Kolleginnen und Kollegen. Das wiederum unterstützt die Integrierte Versorgung, steigert die Patienten-Compliance, verhindert grössere Arbeitsausfälle, reduziert das Risiko von Invalidität, Arbeitsunfähigkeit und teurer Beratung, vermeidet psychische Störung und leistet so einen willkommenen Beitrag zur Dämpfung der Kostenentwicklung im Gesundheitswesen.

### Die Zukunft ist heute

Das ifa hatte früh die Zeichen der Zeit erkannt. Health Presence löst viele Probleme und öffnet neue Perspektiven. Zudem ist es erst recht kostensparend, wenn das System flächendeckend zum Einsatz gelangt. Und noch ein nicht zu unterschätzender Aspekt: Medizinisches Fachwissen wird weltweit zunehmend rarer und teurer. Ein Netz von Telekonsultationsstationen könnte die Fähigkeiten der Ärzte schneller und breiter verfügbar und für die Versorgung von Patienten nutzbar machen. So verbessern diese neuartigen Systeme den Zugang zu Behandlung und innovativen Versorgungsmodellen, z.B. im Rahmen von Disease Management und Integrierter Versorgung.



Mit netCare wird wirkungsvoll Gegensteuer gegen den Hausärztemangel gegeben und gleichzeitig das Know-how der Apotheker besser genutzt.



Die erste Beratung erfährt ein Kunde vom Apotheker. Wo es angezeigt ist, erfolgen weitere Abklärungen per Videokonferenz mit einem Medgate-Arzt.

### Aug im Aug

Die Prüfung aufs Exempel fällt wirklich erstklassig aus. Arzt oder Ärztin scheinen aus der Optik des ratsuchenden Patienten ihm praktisch gegenüber zu sitzen. «Deshalb haben wir uns denn auch für die Anschaffung entschlossen», halten der Geschäftsführer des ifa, Dr. med. Dieter Kissling, und die Leiterin der Praxis, Evelyne Lorenz, dipl. Projektmanagerin HF, fest. Heute besteht eine Health Presence-Zentrale in Baden. Sie ist im Kontakt mit Aussenstationen, primär einmal für Firmen, die Teams im oft mehrmonatigen Auslandseinsatz haben, beispielsweise beim Bau von Energieerzeugungs- oder Stromübertragungsanlagen. «In Frage kommen natürlich diverse Branchen, liegt es doch in der Natur der stark auslandsorientierten Schweizer Wirtschaft, dass immer wieder – und immer häufiger – Menschen im Ausland tätig sind, als Monteure, Ingenieure, Servicetechniker, Informatiker, Kaufleute und in zahlreichen andern Funktionen.»

«Per Videokonferenz könnten wir mit dem behandelnden Arzt und dem Patienten in Kontakt treten. Das hilft ungemein, weil im direkten Gespräch viel exakter und wirkungsvoller kommuniziert werden kann.» – Was für Monteure im Ausland gilt, trifft auch für Herrn Müller und Frau Meier zu, die eine net-Care-Apotheke aufsuchen.

### Kein Angriff auf die Hausärzte

netCare sei eine Gefahr für die Hausärzte, argwöhnten bei der Einführung etliche kritische Stimmen. «Dem ist beileibe nicht so», bietet Fabian Vaucher, netCare-Partner und Präsident des Aargauischen Apothekerverbands, Paroli. Er startet Ende März in seiner Top Pharm-Apotheke in Buchs/AG mit der neuen Dienstleistung. «Was wir täglich erleben, ist doch, dass die Praxen der Grundversorger chronisch überlaufen sind. Viele Hausärztinnen und Hausärzte wären froh, sie hätten mehr Zeit für die wachsende Zahl komplexerer Krankheitsfälle. Ich bin

davon überzeugt, dass sie das neuen Angebot von netCare, eine rasche Triage sowie effiziente Beratung und medikamentöse Behandlung von Bagatellfällen zu schaffen, schätzen werden. Das gibt eine völlig neue Perspektive in der Zusammenarbeit von Ärzten und Apothekern – ein Miteinander.»

### Mehr Zeit für die Patienten – das Know-how der Apotheker nutzen

Dass mehr Zeit für die wirklich beratungsintensiven Fälle wichtig ist und in zunehmendem Masse fehlt, zeigt die Entwicklung des Bestands an Grundversorgern in der Schweiz. Um den heutigen Bestand zu halten, müssten jährlich zusätzlich 120 statt im Schnitt nur 60 Hausärzte eine Praxistätigkeit aufnehmen. Und der

Schwund akzentuiert sich weiter. In den nächsten fünf Jahren dürften gegen 3000 Grundversorger in Pension gehen. Da ist ein neues Angebot, mit dem initiative Apotheken in die Bresche springen, Gold wert. «netCare schafft dabei viele Vorteile», meint Fabian Vaucher, und zählt auf:

- Leistungserbringung für Bagatellfälle auf tiefster Versorgungsstufe
- wirksame Dienstleistung gegen die Folgen des Hausärztemangels
- erwiesen hohe Patienten-Compliance beim Apotheker
- praktische Erreichbarkeit von Apotheken auch nach der Arbeitszeit oder am Samstag/Sonntag
- falls nötig, professioneller Notfalldienst rund um die Uhr

### Starke Partner für ein starkes Projekt

pharmaSuisse ist mit 5500 Mitgliedern die Dachorganisation der Apothekerinnen und Apotheker und vertritt rund 1350 Apotheken. Sie setzt sich gesamtschweizerisch für optimale Rahmenbedingungen ein, informiert die Öffentlichkeit über Themen der Gesundheitsbranche und bietet ihren Mitgliedern zahlreiche Dienstleistungen an. Die Geschäftsstelle von pharmaSuisse hat Ihren Sitz in Bern-Liebefeld.

[www.pharmaSuisse.org](http://www.pharmaSuisse.org)

Das Schweizerische Zentrum für Telemedizin MEDGATE ist der führende Anbieter telemedizinischer Dienstleistungen in der Schweiz. Medgate betreut weltweit Patientinnen und Patienten mit akuten und allgemeinen Gesundheitsfragen – rund um die Uhr per Telefon, Internet und Video. Mit täglich bis zu 4300 telemedizinischen Patientenkontakten aus der ganzen Schweiz und über 2,5 Millionen Telekonsultationen seit dem Start ist Medgate das grösste ärztlich betriebene Telemedizinische Zentrum Europas. Über die Hälfte der Patienten können die Medgate-Ärzte abschliessend telemedizinisch behandeln.

[www.medgate.ch](http://www.medgate.ch)

Die Helsana-Gruppe ist der führende Schweizer Kranken- und Unfallversicherer. Sie schützt knapp 1,9 Millionen Menschen gegen die finanziellen Folgen von Krankheit, Unfall, Mutterschaft und Alter. Mit Prämieinnahmen von 5,6 Milliarden Franken belegt das Unternehmen eine Spitzenposition im Schweizer Versicherungsmarkt. Die Helsana-Gruppe ist in allen Landesteilen präsent und beschäftigt 3000 Mitarbeitende. Sie ist eine nicht an der Börse kotierte Aktiengesellschaft und als Holding organisiert. Zur Helsana-Gruppe gehören Helsana, Progrès, Sansan, Avanex und Maxi.ch.

[www.helsana.ch](http://www.helsana.ch)

Die für netCare nötige Technologie stammt von Swisscom und Cisco.

### Paradigmenwechsel zeichnet sich ab

«Die jährlich munter steigenden Krankenversicherungsprämien verlangen eine verstärkte Vernetzung der verschiedenen Leistungserbringer», ist Fabian Vaucher überzeugt. «Es geht darum, vorhandene Synergien besser zu nutzen. Das Projekt netCare ist eine ausgezeichnete Gelegenheit, eine Brücke zwischen Apothekern und Ärzten zu bauen, das früher häufige Gegenüber gehört in die Mottenkiste. Natürlich bedingt das einen Paradigmenwechsel auf beiden Seiten. Die Hausärzte müssen bereit sein, in einer modernen Form mit uns Apothekern zusammenzuarbeiten. Dass das gelingt, bin ich fest überzeugt.»

«Im Aargau haben wir beispielsweise in den Regionen Aarau und Brugg in enger Zusammenarbeit auf dem Gebiet der Antibiotika durch eine systematische Informationsarbeit darauf hingearbeitet, dass diese Medikamente nur als ultima ratio eingesetzt wurden. Bei der Medikamentenabgabe erfolgte eine ausführliche Instruktion durch die Apotheker. Wir wollten damit dreierlei erreichen: erstens den Medikamentenverbrauch generell eindämmen, zweitens die Patienten-Compliance optimieren und drittens zum Vornherein verhindern, dass sich in den Haushalten unnötige Medikamente ansammeln, die später fortgeschmissen werden – vergessen wir nicht, dass hierzulande immer noch jährlich für weit mehr als 500 Millionen Franken Pharmazeutika entsorgt werden.»

### In die Haut des Arztes versetzen

Der Apotheker müsse sich in die Haut des Arztes versetzen und die ursprünglich stark naturwissenschaftliche und Medikamenten-bezogene Denkweise verändern. «Wir müssen schleunigst beginnen, uns für den Verlauf einer Krankheit und die individuellen Auswirkungen auf unsere Kunden zu interessieren. An Stelle der Medikamenten-Optik muss ein Lösungs-orientiertes Arbeiten treten. Das ist eine tolle Herausforderung. Ich erlebe das bereits seit zehn Jahren innerhalb eines gemeinsamen Qualitätszirkels von Ärzten und Apothekern in unserer Region. Hier gehen wir auf unterschiedliche Behandlungsmethoden für gleiche Indikationen ein, beschäftigen uns mit internationalen Guidelines und vergleichen die Kosten der eingesetzten Medikamente.»

Fabian Vaucher fordert zudem mit Nachdruck: «Wir müssen Kooperationsbereitschaft mit den Ärzten zeigen, aber auch mit der Spitex, mit Physiotherapeuten und weiteren Angehörigen des Gesundheitswesens. Nur so erreichen wir eine

kostengünstige und trotzdem massgeschneiderte Grundversorgung zum Wohle unserer Patienten.»

Der initiative Apotheker beginnt in seiner Apotheke mit vier Indikationen aus dem netCare-Portfolio: Zeckenbisse, allergische Rhinitis, Asthma und allergische Konjunktivitis. Im Team wird das Vorgehen anhand der von Medgate ausgearbeiteten Fragebögen intensiv geübt. «Wir denken, dass wir im Falle einer Videokonferenz mit einem Arzt in der Regel im speziell eingerichteten Zimmer mit dabei sind. Wir stellen uns allerdings vor, dass in 80% der Beratungen gar keine Videokonferenz nötig sein wird, weil entweder durch die Routine der Apotheker und durch den direkten physischen Kontakt mit dem Kunden eine Lösung klar ersichtlich ist oder aber ebenso eindeutig der Rat erteilt wird, einen Arzt in seiner Praxis aufzusuchen.»



Das von pharmaSuisse, Medgate und Helsana lancierte Projekt netCare dürfte wesentlich zu einer besseren Kooperation von Apothekern und Hausärzten beitragen.

### Ein Versuch, der sich lohnt

Ebenso überzeugt, dass netCare Kosten spart, ein probates Mittel gegen den Hausärztemangel ist und ausserdem einem echten Kundenbedürfnis entspricht, ist Pius Gyger, Leiter Gesundheitspolitik der Helsana: «Ich denke dabei an städtische wie ländliche Gebiete. Bei den letzteren treffen wir teilweise geradezu prekäre Verhältnisse wegen fehlender Grundversorgungs-Praxen an, während in der Stadt, wo wir einen grossen Teil von netCare-Apotheken finden, ein echtes Bedürfnis vorhanden ist, bei Bagatellfällen kurzentschlossen und nahe gelegen eine

Anlaufstelle zu besuchen, bei der die Hemmschwelle ausserordentlich tief ist.»

Wird es also schon bald mehr als 200 Apotheken geben, die sich am innovativen Projekt beteiligen? – «Das schliesse ich keineswegs aus, wir müssen allerdings sehen, dass die rund 10'000 Franken Investitionen, die jede netCare-Apotheke tätigen muss, um am Projekt teilzunehmen, doch einen anständigen Betrag darstellen und daher nicht so einfach für jeden Betrieb erste Priorität haben. Ausserdem ist es sinnvoll, die zwei Jahre des jetzt gestarteten Versuchs und die darauf folgende wissenschaftliche Auswertung abzuwarten. Ich bin allerdings sehr optimistisch, dass wir mit netCare ganz wichtige Probleme der aktuellen Gesundheitsversorgung lösen und qualitative wie wirtschaftliche Vorteile kreieren. Ich bin davon überzeugt, dass netCare eine willkommene Entlastung von Hausärzten und Notfallsituationen

bei Bagatellfällen und Erstkonsultationen bringt, eine wertvolle Einbindung von bisher brachliegendem Apotheker-Know-hows erfolgt, eine sinnvolle Erweiterung des Leistungsspektrums einer Apotheke stattfindet und die interdisziplinäre Zusammenarbeit verbessert wird.»

### Weitere Informationen

[www.pharmaSuisse.org](http://www.pharmaSuisse.org)  
[www.medgate.ch](http://www.medgate.ch)  
[www.helsana.ch/netcare](http://www.helsana.ch/netcare)  
[www.netCare-Apotheke.ch](http://www.netCare-Apotheke.ch)  
Demofilm auf [www.netCare-Apotheke.ch](http://www.netCare-Apotheke.ch)  
Text: Dr. Hans Balmer