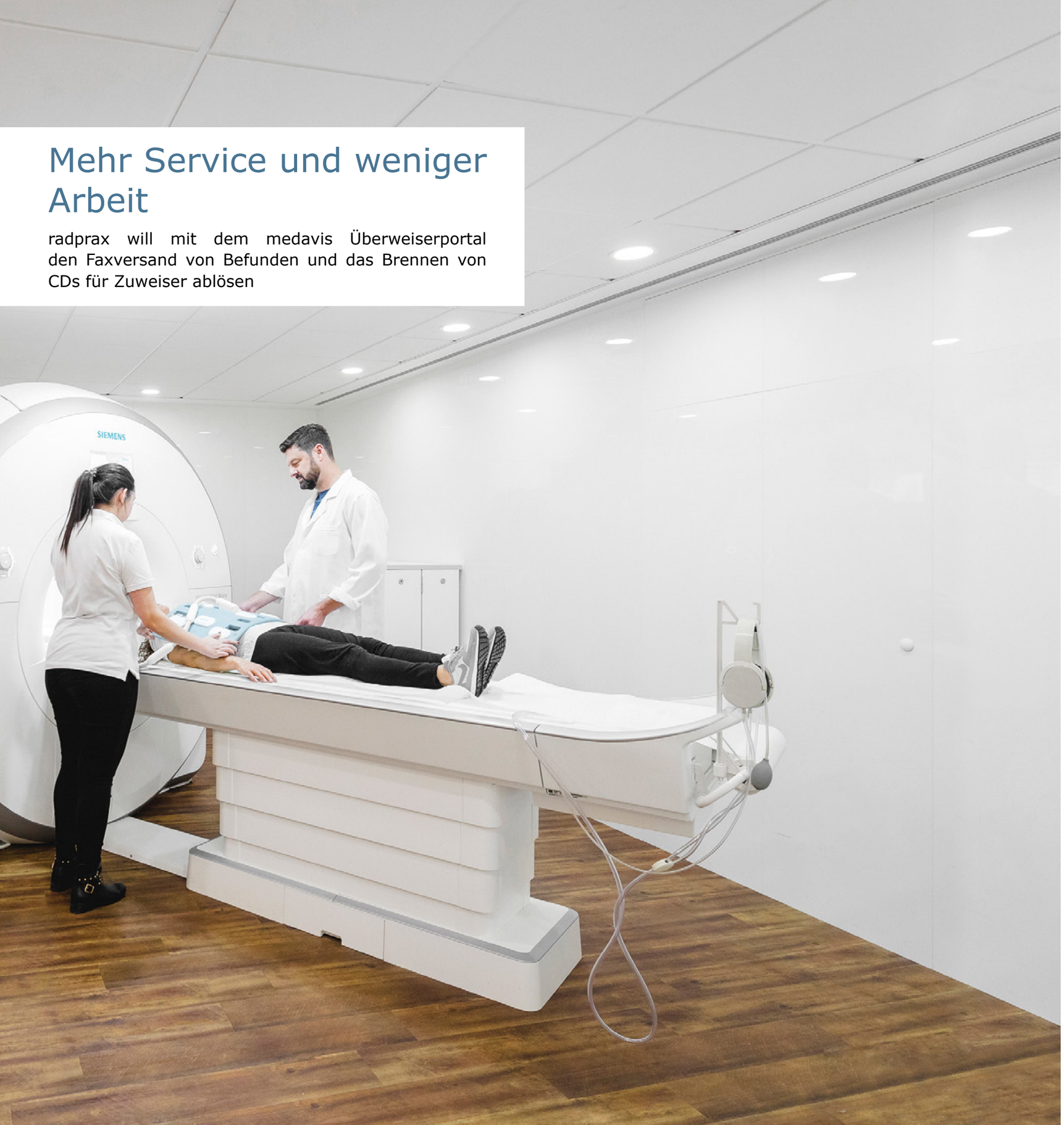
medavis

Was das medavis Überweiserportal mit Medizintourismus zu tun hat

Anwenderbericht

Mehr Service und weniger Arbeit

radprax will mit dem medavis Überweiserportal den Faxversand von Befunden und das Brennen von CDs für Zuweiser ablösen



FRÜHER AM ZIEL

„Medizin made in Germany" genießt weltweit einen sehr guten Ruf. Davon profitieren die großen Kliniken hierzulande, aber auch spezialisierte Institute. Auch radprax, einer der größten radiologischen Dienstleister in Nordrhein-Westfalen, betreibt in Düsseldorf ein Vorsorgeinstitut. „Etwa die Hälfte der Kunden, die sich dort für Check-ups vorstellen, kommt aus dem Ausland", sagt Birgit Stegemann, Mitglied der radprax-Geschäftsleitung, „meist aus Russland, den Benelux-Staaten und den arabischen Ländern, vornehmlich Saudi-Arabien und den Emiraten."

Ihre Leistungen vermarktet die Praxisgemeinschaft dort selbst, maßgeblich über drei Internetseiten in deutscher, englischer und russischer Sprache. „Dort können Interessierte dann anrufen und werden von Mitarbeitern aus den jeweiligen Ländern beraten. Kommen sie dann zu uns, kümmern wir uns auch um das Visum, das Hotel und alles, was sonst noch zum Aufenthalt gehört", so Stegemann.

Selbstverständlich arbeitet radprax mit renommierten internationalen Agenturen zusammen, die sich auf den Medizintourismus spezialisiert haben. Diese betreiben dann Vertretungen in den jeweiligen Ländern und akquirieren die Kunden – ebenfalls mit dem Rundum-sorglos-Paket. „Diese Agenturen sind unsere Partner, medizinisch sehen wir sie quasi als Zuweiser und legen sie in unserem Radiologie Informationssystem auch so an", sagt Stegemann. Konsequenterweise versendet das Vorsorgeinstitut die Röntgenaufnahmen samt Befunden über das mehrsprachige medavis Überweiserportal. „Das ist unkompliziert, geht schnell und einfach und ist für beide Seiten eine saubere Lösung", so Stegemann.

Qualitätsoffensive auch für Zuweiser

Der Medizintourismus ist aber nur ein kleiner Teil von radprax. Insgesamt betreibt die Praxisgemeinschaft zwölf Standorte in NRW – inklusive der Radiologie im Krankenhaus Plettenberg. Kern und Keimzelle ist das Bergische Land mit Wuppertal und Solingen. Im Rheinland gibt es Einrichtungen in Hilden und Düsseldorf, im Münsterland in Münster und im Hochsauerlandkreis in Arnsberg, Meschede und eben Plettenberg. Alle Standorte bieten CT- und MRT- sowie Röntgenuntersuchungen an, ausgewählte auch Nuklearmedizin und Mammografie sowie Strahlentherapie. 80 Radiologen beschäftigt radprax und zählt jedes Jahr etwa eine halbe Million Patienten.

2017 hat der Dienstleister eine Qualitätsoffensive unter dem Motto „Pioniergeist für Patienten" gestartet. Die Schlagworte dahinter waren Fortschritt, Service und Qualität. Ersteres spiegelt sich darin wider, dass stetig beispielsweise in moderne Großgeräte investiert wird. Auch der Service – sowohl für Patienten als auch für Mitarbeiter – wird kontinuierlich einer strengen Prüfung unterzogen. „Über allem steht aber die Qualität, und zwar in der Behandlung und den Prozessen", sagt Stegemann.

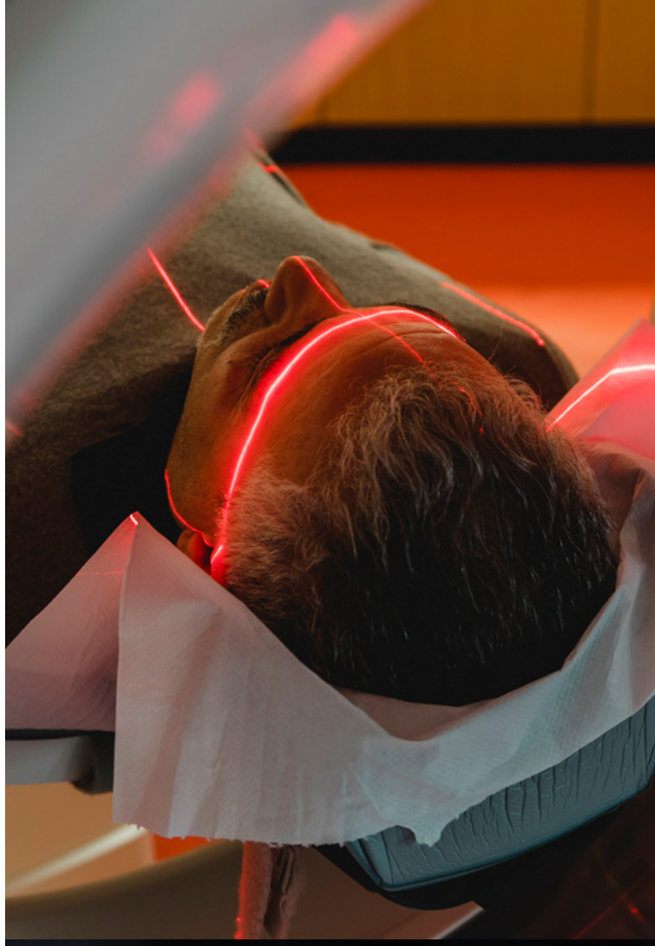
99,9 Prozent der Ärzte entscheiden sich dazu mitzumachen

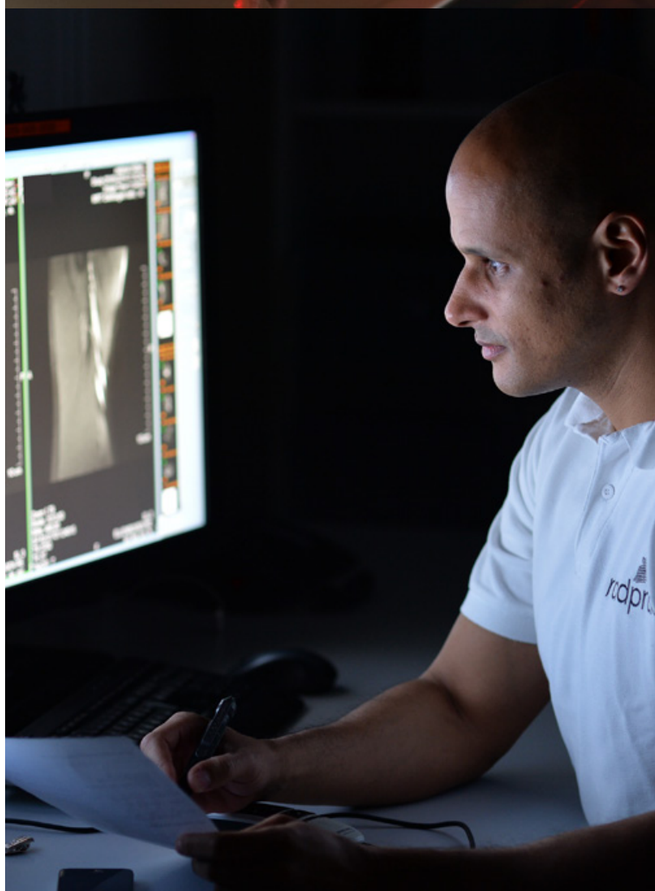
Ein wichtiger Prozess ist die Kommunikation mit den Zuweisern. Davon hat radprax rund 6.500, von denen wiederum etwa 1.000 für das Gros der Überweisungen sorgt. Hier spielt das medavis Überweiserportal eine ganz zentrale Rolle, wie Stegemann, die auch Projektverantwortliche ist, sagt: „Das Portal hilft uns, unsere Prozesse hinsichtlich der Übersendung von Bild- und Befunddaten deutlich effizenter zu gestalten – für beide Seiten und zu beiderseitigem Vorteil. Unsere Kollegen bekommen so sehr viel schneller die wichtigen Unterlagen, und wir sparen Zeit und Geld."

Portal ersetzt Fax

Die Potenziale des medavis Überweiserportals werden deutlich, wenn man die Prozesse vor und nach Einführung der Lösung vergleicht. Ohne Portal bekommt der Patient die CD mit, um diese seinem Arzt zu übergeben, der Befund wird per Fax an den Zuweiser versendet. „Nun hat die Telekom ihre Verbindungen aber auf Voice-over-IP umgestellt, weshalb es zunehmend zu massiven Problemen im Faxversand kommt. Das passiert, wenn analoge Technik auf die digitale Wirklichkeit trifft", sagt Stegemann. Und es verdeutlicht, dass das Fax ein Auslaufmodell in der modernen Kommunikation ist. „Das hat dazu geführt", so die Projektverantwortliche, „dass unsere Zuweiser die Befunde teilweise nicht bekommen haben und wir sie dann nochmals manuell nachversenden mussten. Wir beschäftigen zurzeit zwei Vollzeitkräfte, die nur am Telefon sitzen und zusätzlich Befunde faxen."

Diesen Aufwand will sich radprax ersparen und setzt bei den Zuweisern, die Probleme mit dem Empfang der automatisch versendeten Faxe haben, verstärkt auf das Überweiserportal. Die Einführung allerdings verlief anfangs schleppend. „Wir mussten feststellen, dass ein Brief mit der Vorstellung des Angebotes nicht ausreicht", konstatiert Stegemann. Also hat sie eine Mitarbeiterin eingestellt, die die betreffenden Ärzte systematisch anruft und diese bei Interesse auch besucht. Danach bekommen die Praxen einen Musterzugang mit anonymisierten Bildern und Befunden, so dass sie das Überweiserportal testen können. „Danach entscheiden sich 99,9 Prozent der Ärzte dazu, mitzumachen", freut sich die Projektverantwortliche. Im nächsten Schritt sollen dann die Power-Zuweiser überzeugt werden.





Datenschutzfragen gelöst

Da das medavis Überweiserportal eine reine Online-Lösung ist, müssen keine zusätzlichen Systeme installiert und gepflegt werden. Das erleichtert den Einstieg. „Und die Bedienung ist kinderleicht", bescheinigt Stegemann dem Portal eine gute Usability.

Am Workflow ändert sich für den radprax-Radiologen nichts. Er erstellt seinen Befund wie gewohnt im Radiologie Informationssystem (RIS), nach dem Validieren wird er automatisch gespeichert. Über eine HL7-Schnittstelle – radprax arbeitet nicht mit dem medavis RIS – und eine Integration des VISUS Web-Viewers stehen dem überweisenden Kollegen Bilder und Befund im Portal zur Verfügung. Auf Wunsch erhält er eine Benachrichtigung per E-Mail.

Da radprax weg vom Fax möchte, wäre der E-Arztbrief der Kassenärztlichen Vereinigung über KV Connect die einzige Alternative. „Allerdings ist der recht aufwendig in der Implementierung und mit Kosten für die Einbindung in das Praxisinformationssystem verbunden", gibt Stegemann zu bedenken. „Aufgrund des höheren Aufwands und der guten Erfahrungen bevorzugen wir das medavis Überweiserportal."

Das Einzige, was radprax und medavis anfangs vor Probleme stellte, waren Fragen des Datenschutzes. So muss in einer Gemeinschaftspraxis eigentlich jeder Arzt einen Zugang nur für seine Patienten haben. In der praktischen Anwendung erwies sich das allerdings als wenig praktikabel, da sich so intern keine Krankheits- und Urlaubsvertretungen realisieren ließen. Also hat der Anbieter reagiert und die Konfiguration individuell angepasst.

Personal qualifizierter einsetzen

Für die Zuweiser vereinfacht sich die Arbeit, wenn sie das medavis Überweiserportal nutzen. So entfallen alle Tätigkeiten rund um die Kontrolle und das Nachfassen der Befunde per Fax. Bisher musste bei nicht angekommenen oder verlegten Befunden nachtelefoniert werden, heute können sie ganz einfach über das Portal nochmals abgerufen werden.

Aber radprax rechnet auch mit Veränderungen. Birgit Stegemann nennt eine vorrangige: „Selbstverständlich möchten wir die beiden Vollzeitkräfte, die heute am Telefon sitzen und Faxe verschicken, sinnvoller beschäftigen. Sie sollen sukzessive in das Portal eingearbeitet werden und dann beispielsweise die notwendige Pflege des RIS übernehmen. Wir haben festgestellt, dass wir im Zuge der zunehmenden Digitalisierung bei uns und rund um uns herum eher mehr als weniger Personal benötigen und dass sich notwendige Qualifikationen verändern."

radprax

Birgit Stegemann,
Mitglied der radprax Geschäftsleitung

RADPRAX HOLDING GMBH UND CO.KG
Bergstr. 7 - 9
42105 Wuppertal
Deutschland

Phone.:+49 202 2489-0
Fax:+49 202 2489-1119

info@radprax.de

Source/Photos: Istock: Ronald Paras (Picxel8 Studios),
radprax Holding GmbH
Text: medavis GmbH

medavis

Radiologie
Workflow
Management

Seit 1997 steht medavis für IT-Lösungen in der Medizin, die einen Schritt weiter gehen:

- Aktuellste Softwaretechnologie
- Zukunftsweisende und modulare IT-Prozesse
- Individuell zugeschnittene Serviceleistungen
- IT-Experten für Prozessoptimierung und Vernetzung in der Radiologie
- Leistungsstarke Produkte mit höchster Funktionstiefe
- Langjährige Projekterfahrung
- Erstklassiger Kundenservice durch qualifizierte Mitarbeiter

Praxiszentren und Krankenhäuser, Klinikverbünde und Lehranstalten im In- und Ausland – über 700 medizinische Einrichtungen jeder Größenordnung vertrauen bereits auf Workflow-Lösungen von medavis.

medavis GmbH
Bannwaldallee 60
76185 Karlsruhe
Deutschland

Tel: +49 721 92910-0
Fax: +49 721 92910-99
E-Mail: info@medavis.de
www.medavis.de

© 2020/01 medavis GmbH
Alle Rechte vorbehalten.

Alle hier erwähnten Produkt- und Firmennamen sind Marken der jeweiligen Eigentümer.