

Telemedizinischer Service Center

Bedeutung Telemedizinischer Service Center für die Arzt-Patienten-Beziehung – mehr Nähe statt Ferne?

S.-Y. Lee*, C. Schultz*, M. Murin**, H. Korb***

* Technische Universität Berlin, Technologie- und Innovationsmanagement, Berlin

** Vitaservices GmbH, Chemnitz

*** Vitaphone GmbH, Mannheim

Problemstellung

Telemedizinische Dienstleistungen – insbesondere direkt auf den Patienten ausgerichteten Angebote wie Telemonitoring – werden in Teilen der (uninformierten) Ärzte- und Patientenschaft noch immer mit technisierten, anonymen und das persönliche Arzt-Patienten-Verhältnis beeinträchtigenden Ansätzen gleichgesetzt. Menschen bedürfen in Krankheitssituationen besonders der persönlichen Zuwendung durch Arzt und Pflegepersonal. Daher erscheint vielen gerade unter diesen Umständen eine Kommunikation per Telefon oder gar nur per Datentransfer zu unpersönlich und schließt auf diese Weise die „richtige“, mit den eigenen Problemen nicht ernst oder überhaupt nicht wahrgenommen zu werden.

Derartige Vorurteile reduzieren im erheblichen Maße die Bereitschaft, sich intensiv mit telemedizinischen Innovationen auseinander zu setzen und letztlich die für eine aktive Nutzung unabdingbare Akzeptanz bei Ärzten und Patienten. Von den Vorurteilen gehen nicht nur Markteintrittsbarrieren für in der Telemedizin tätige Anbieter aus. Da gerade im Bereich chronischer Krankheitsbilder wie der Herzinsuffizienz positive Effekte telemedizinischer Ansätze auf Qualität und Effizienz der Behandlung bereits vielfach nachgewiesen worden sind, besteht die Gefahr, dass die großen Potentiale dieser Innovation für das Gesundheitswesen ungenutzt bleiben. Erforderlich ist daher eine zielgerichtete Aufklärungskampagne, die die Assoziationen zur Telemedizin von kalter Technik und anonymer Behandlung, bzw. telefonischer Abfertigung, ganz wie z. T. bei telefonischen Kundendiensten in anderen Alltagsbereichen, widerlegt. Die Schaffung einer positiven Wahrnehmung telemedizinischer Dienstleistungen ist ein wesentlicher Beitrag zur stärkeren Etablierung der Telemedizin und ihrer Integration ins Gesundheitswesen.

Unser Ziel ist es daher, einen Beitrag zum Abbau der Vorurteile zu leisten. Dazu fokussieren wir die Auswirkungen telemedizinischer Service Center auf die Arzt-Patienten-Beziehung. Insbesondere gehen wir den Fragen nach, ob und wie durch eine telefonische Betreuung bisher nicht befriedigende Informations- und Kommunikationsbedürfnisse beim Patienten bedient werden können. Informationsbedürfnisse bestehen beispielsweise hinsichtlich des Wissens über die eigene Krankheit und dem Umgang mit der eigenen Krankheit im Alltag. Wissenslücken und mangelndes Verständnis über die eigene Krankheit rufen bei den Patienten Unsicherheit im Umgang mit der Krankheit und Unzufriedenheit mit der konventionellen ärztlichen Versorgung hervor. Sie wirken sich aber auch negativ auf die Compliance und den Behandlungsprozess aus. Neben der unmittelbaren Wahrnehmung beim Patienten, spielt die Auswirkung derartiger neuer Kommunikationskanäle auf die persönliche Beziehung der Patienten zu ihren behandelnden Ärzten eine große Rolle. In diesem Sinne werden die Effekte telemedizinischer Dienstleistungen auf die behandelnden Ärzte in die Betrachtung einbezogen.

Im Folgenden werden qualitative Ergebnisse einer Auswertung von typischen Anfragen der Patienten an ein Service Center vorgestellt, die das Informations- und Betreuungsbedürfnis der Patienten unterstreichen. Weiterhin werden die Ergebnisse einer Patientenbefragung zur Zufriedenheit mit der telemedizinischen Betreuung vorgestellt.

Methodik

Gegenstand der Untersuchung ist das telemedizinische Angebot der Vitaphone GmbH. Im Bereich chronischer kardiovaskulärer Erkrankungen wird ein kombiniertes Monitoring und Nurse-Call-Angebot bereitgestellt, bei dem Vitalparameter direkt nach der Messung oder Eingabe durch den Patienten selbst an das Telemedizinische Service Center übermittelt und dort vor Ort ausgewertet werden. Gegebenenfalls wird der Patient daraufhin durch medizinisches Servicepersonal bzw. einen diensthabenden Arzt kontaktiert. Ferner besteht für die Patienten die Möglichkeit sich direkt persönlich an das Service Center zu wenden. Die erhobenen und aufbereiteten Informationen werden den behandelnden Ärzten zur Verfügung gestellt...

Ä

Dokumentinformationen zum Volltext-Download

Ä Titel:

Telemedizinischer Service Center Artikel ist erschienen in:

Telemedizinführer Deutschland, Ausgabe 2009

Kontakt/Autor(en): Dipl.-Kffr. Sie-Youn Lee

Technische Universität Berlin

Lehrstuhl für Technologie- und

Innovationsmanagement

Sekr. H71 / Straße des 17. Juni 135

10623 Berlin

Tel: +49 (0) 30 / 3 14 - 7 88 13

Fax: +49 (0) 30 / 3 14 - 2 60 89

sie-youn.lee@tim.tu-berlin.de

Seitenzahl:

4,5 Sonstiges:

3 Abb. Dateityp/ -größe: PDF / 161 kB Click&Buy-Preis in Euro: 0,30

Rechtlicher Hinweis:

Ein Herunterladen des Dokuments ist ausschließlich zum persönlichen Gebrauch erlaubt. Jede Art der Weiterverbreitung oder Weiterverarbeitung ist untersagt.

Hier gehts zum Click&Buy-Download...

Allgemeine Infos zu Click&Buy finden Sie hier...