

# Innovative Versorgungsprozesse & digitale Lösungen bei santé24

**BMC Kongress Berlin**  
**20. Mai 2022**

WEIL GESUNDHEIT  
ALLES IST

**SWICA**



# INHALTSVERZEICHNIS

- santé24: Die Telemedizin der SWICA
- Zu was ist die digitale Telemedizin heute imstande?
  - TytoHome: Zu Hause zum Arzt
  - Home Tele Care: Telemedizin und Pflege verbinden
  - HelloBetter: Online Selbsthilfetrainings
- Wie verändert Digitalisierung die Versorgung?



# Die Telemedizin der SWICA



# Wer wir sind

- Interdisziplinäres Team von **Ärzten und medizinischen Spezialisten**
- Rund **1.5 Millionen** versicherte Personen der SWICA Gesundheitsorganisation haben Zugang zu santé24
  - Rund **370'000 Anrufe** bei santé24 im Jahr 2021
  - Erfahrung aus **> 2.5 Millionen Telekonsultationen** seit Start 2008
- Die **Praxisbewilligung** ermöglicht zusätzlich zur telefonischen Gesundheitsberatung das Ausstellen von Rezepten für verschreibungspflichtige Medikamente, Verordnungen und Arbeitsunfähigkeitszeugnissen
- Verfügbarkeit: **ortsunabhängig, 24x7x365**
  - Sprachen: **Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch**
- Hohe **Kundenzufriedenheit** von 91 % (2021)
- Unabhängige **Zertifizierung der medizinischen Qualität** durch die EQUAM-Stiftung

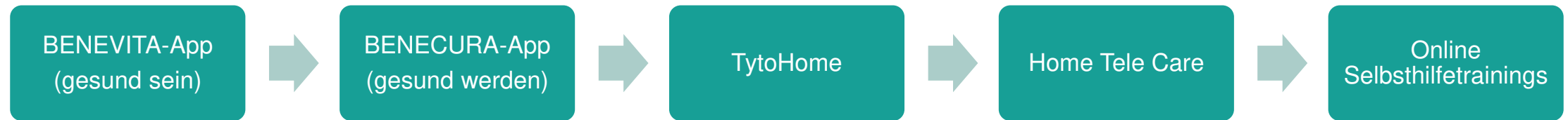


Zu was ist die digitale Telemedizin heute imstande?

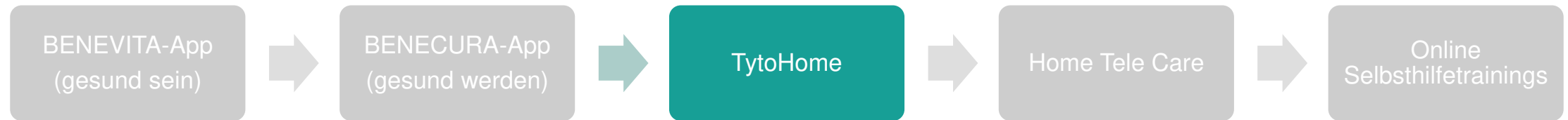
# Lösungen bei santé24



# Der digital-hybride Patienten-Pfad mit santé24



# Der digital-hybride Patienten-Pfad mit santé24





TytoHome








# Zu Hause zum Arzt





# TytoHome: Das innovative Telemedizingerät



-  Messung der Körpertemperatur
-  Videoaufnahmen der Ohren
-  Videoaufnahmen von Rachen, Hals und Mund
-  Fotoaufnahmen der Haut
-  Messung der Herzfrequenz
-  Tonaufnahmen des Herzens
-  Tonaufnahmen der Lunge

# Der TytoHome Telemedizinsservice



**Fühlen Sie sich nicht gut?**

Untersuchung jetzt beginnen



START

1



- Untersuchungen selbstständig durchführen
- Aufnahmen an santé24 übermitteln

2



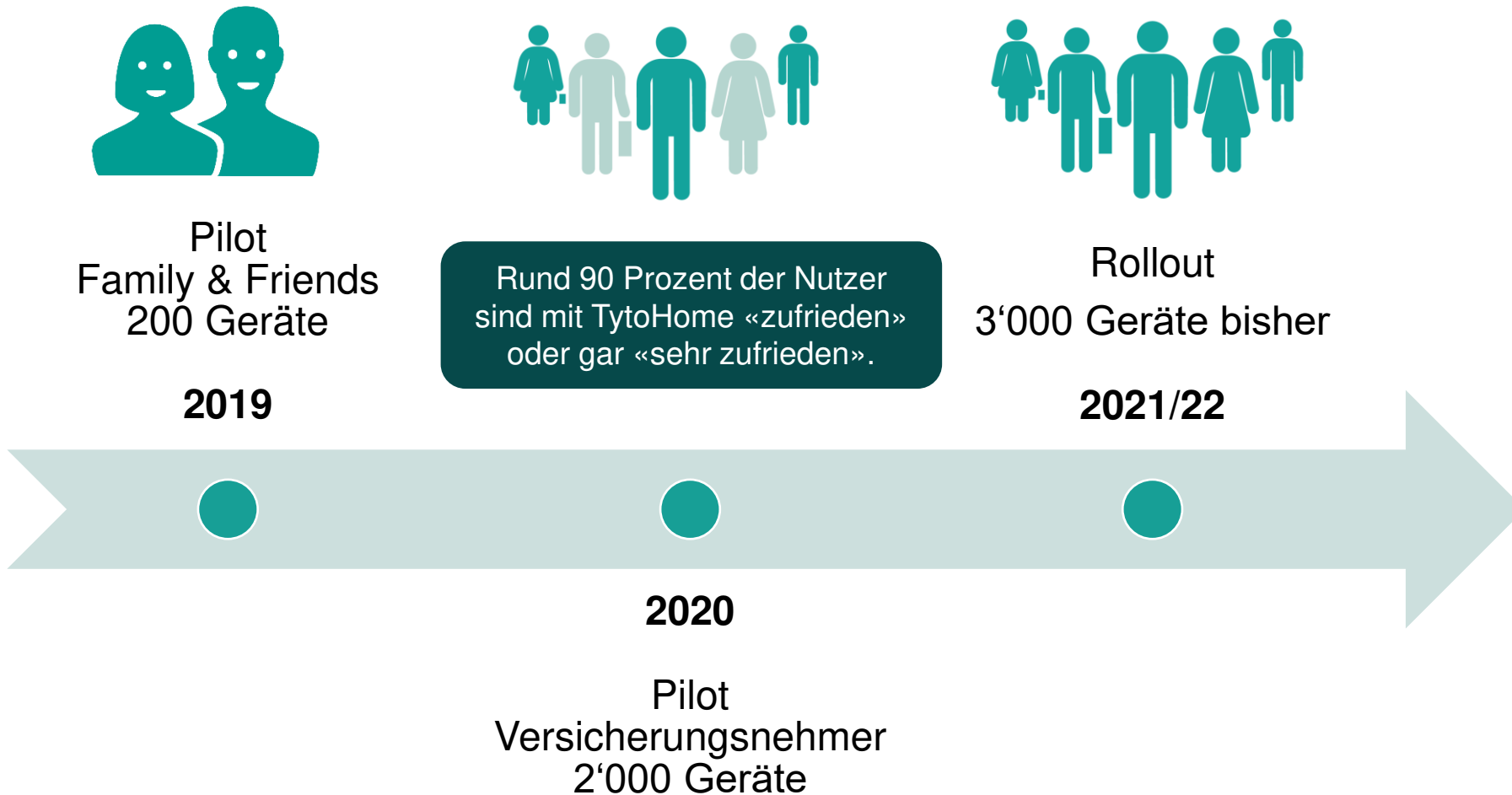
- santé24 anrufen
- Handlungsempfehlung erhalten

3

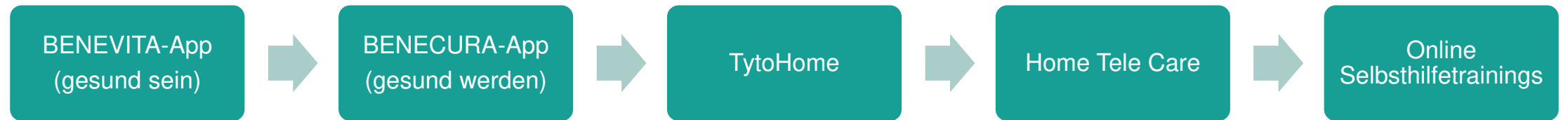


- Falls nötig Rückruf durch Arzt
- Rezepte, Verordnungen und Arbeitsunfähigkeitszeugnisse möglich

# TytoHome bei SWICA: > 5'000 Geräte im Umlauf



# Der digital-hybride Patienten-Pfad mit santé24





# Der digital-hybride Patienten-Pfad mit santé24



## Home Tele Care

# Telemedizin und Pflege verbinden



# santé24 und Spitex Zürich testen eine neue Art der integrierten Versorgung



Start des Pilotprojekts am 1. März 2022 (Stadt Zürich)

# Home Tele Care Leistungen

## Diagnostik

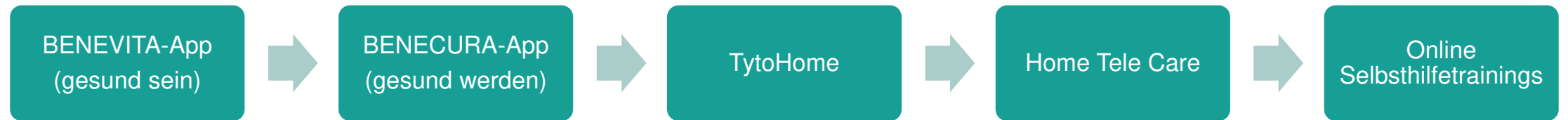
- Blutdruck, Sauerstoffsättigung, EKG
- Temperatur messen, Lunge, Herz und Bauch abhören, Rachen und Ohren spiegeln, Hautveränderungen fotografieren mit TytoPro
- Blut- und Urinuntersuchungen
- Soziale Situation und Umfeld einschätzen

## Therapie

- Abgabe von Medikamenten,
- Verabreichen einer Infusion
- Anlegen von Verbänden
- Aufbieten der Sanität
- Empfehlung für Spitex-Dienstleistungen



# Der digital-hybride Patienten-Pfad mit santé24

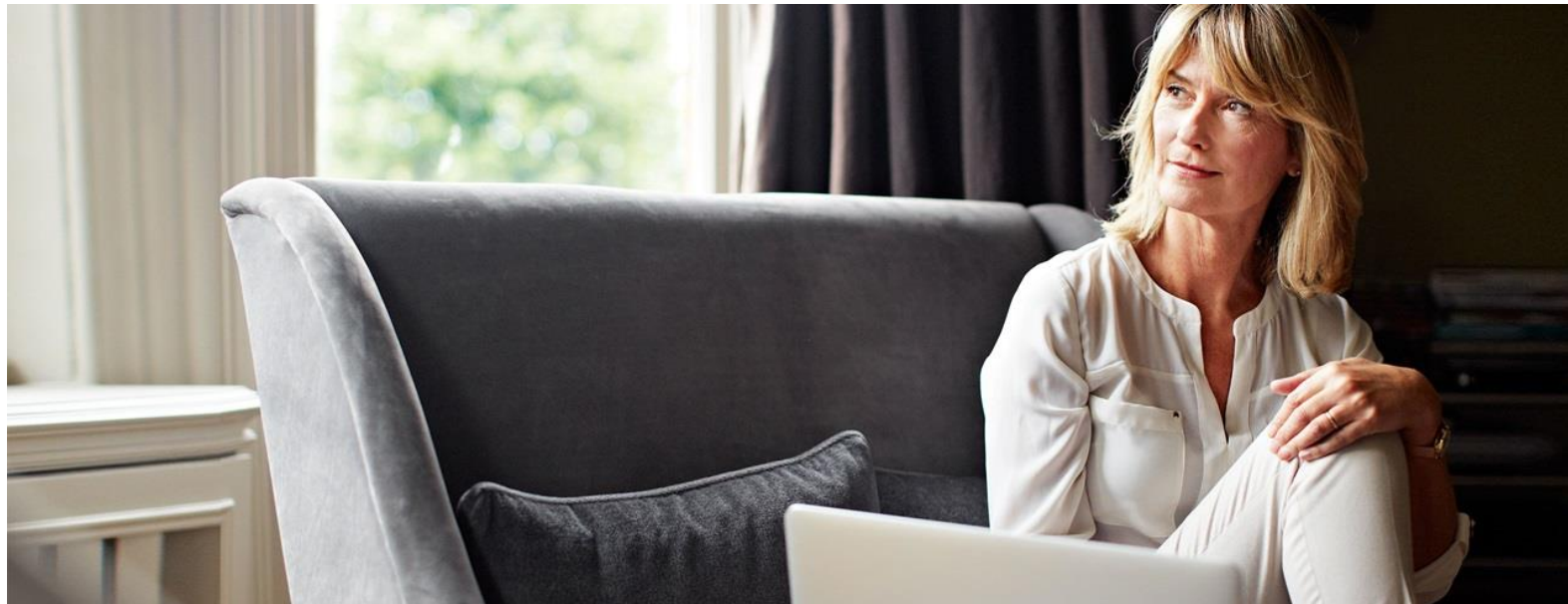


# Der digital-hybride Patienten-Pfad mit santé24



HelloBetter

# Online-Selbsthilfetrainings



# Psychologisch-Psychiatrische Sprechstunde (PPS)

- 15% der Bevölkerung fühlen sich durch psychische Symptome beeinträchtigt (5-jährige Schweizerische Gesundheitsbefragung, 2017)
- Beeinträchtigen die Lebensqualität, den Alltag und die Arbeitsfähigkeit negativ (BAG, 2019)
- Wartezeiten Psychotherapie > 6 Wochen, Tendenz steigend → Unterversorgung

## **Seit 2020 gibt es bei santé24 eine psychologisch-psychiatrische Sprechstunde:**

- Therapie, Beratung und Coaching in unterschiedlicher Intensität am Telefon
- Triage von Versicherten; inkl. Überbrückung von Wartezeiten bis ein Platz im ambulanten/stationären Setting vorhanden ist
- Beratung von Angehörigen, Vorgesetzten etc. unter Wahrung der Schweigepflicht
- Beratung von Caremanager\*innen und anderen Fachpersonen der SWICA
- **Online Selbsthilfetrainings zu unterschiedlichen psychischen Symptomen**



# Online Selbsthilfetraining; Was versteht man darunter?

- Vermittlung therapeutischer Inhalte über digitale/online basierte Techniken
- Basierend auf kognitiver Verhaltenstherapie und Lerntheorien
- Störungsspezifisch (Burnout, Stress, Depression, Angst, Schmerz, Schlaf etc.)

## Unbegleitet

- Dropout: ca. 50%
- Niedrige Behandlungseffekte

– Teilnehmende melden sich auf einer Plattform an und absolvieren das Training selbständig

## Begleitet

- Dropout: ca. 25%
- Mittlere bis sehr gute Behandlungseffekte

– Therapeutenplattform, Telefonkontakte, Mail oder Chat

– Was die Teilnehmenden im Training bearbeiten, wird der begleitenden Person berichtet

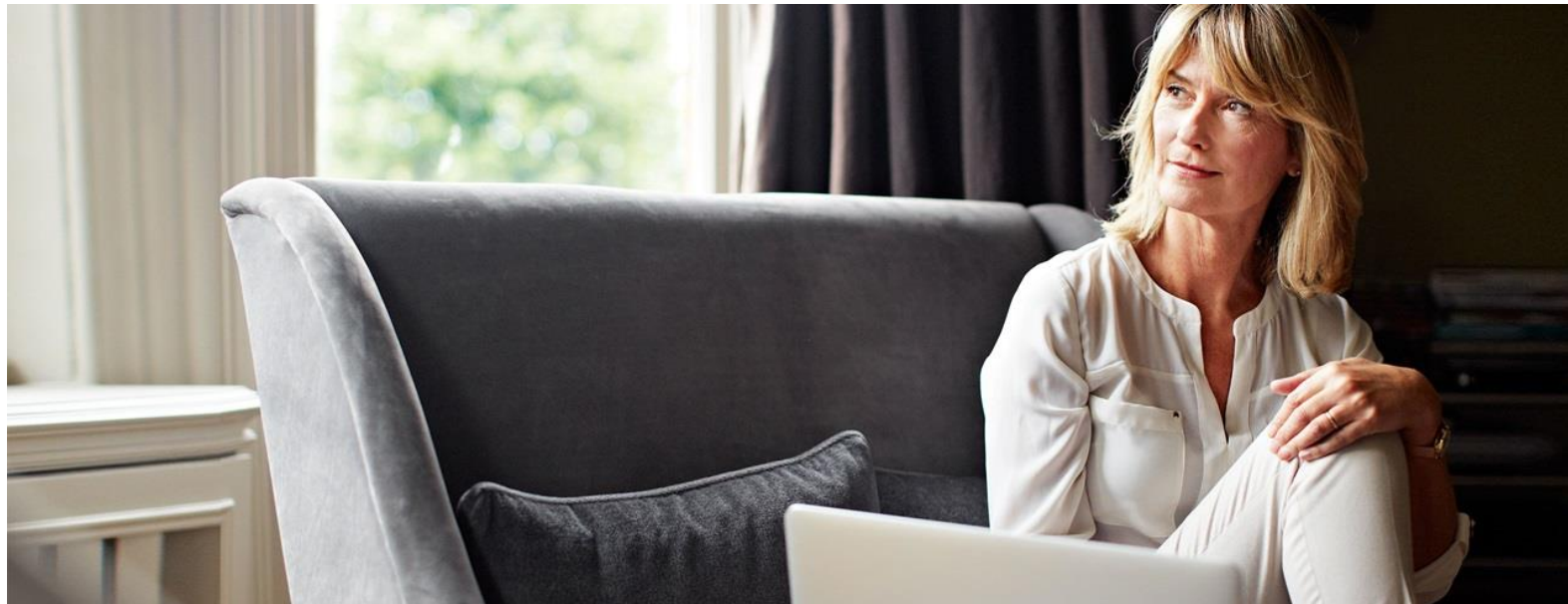
– Begleitende Person sieht, was der Teilnehmende mit den Inhalten des Trainings macht (über verlinkte Therapeutenplattform)

# Einsatzbereiche

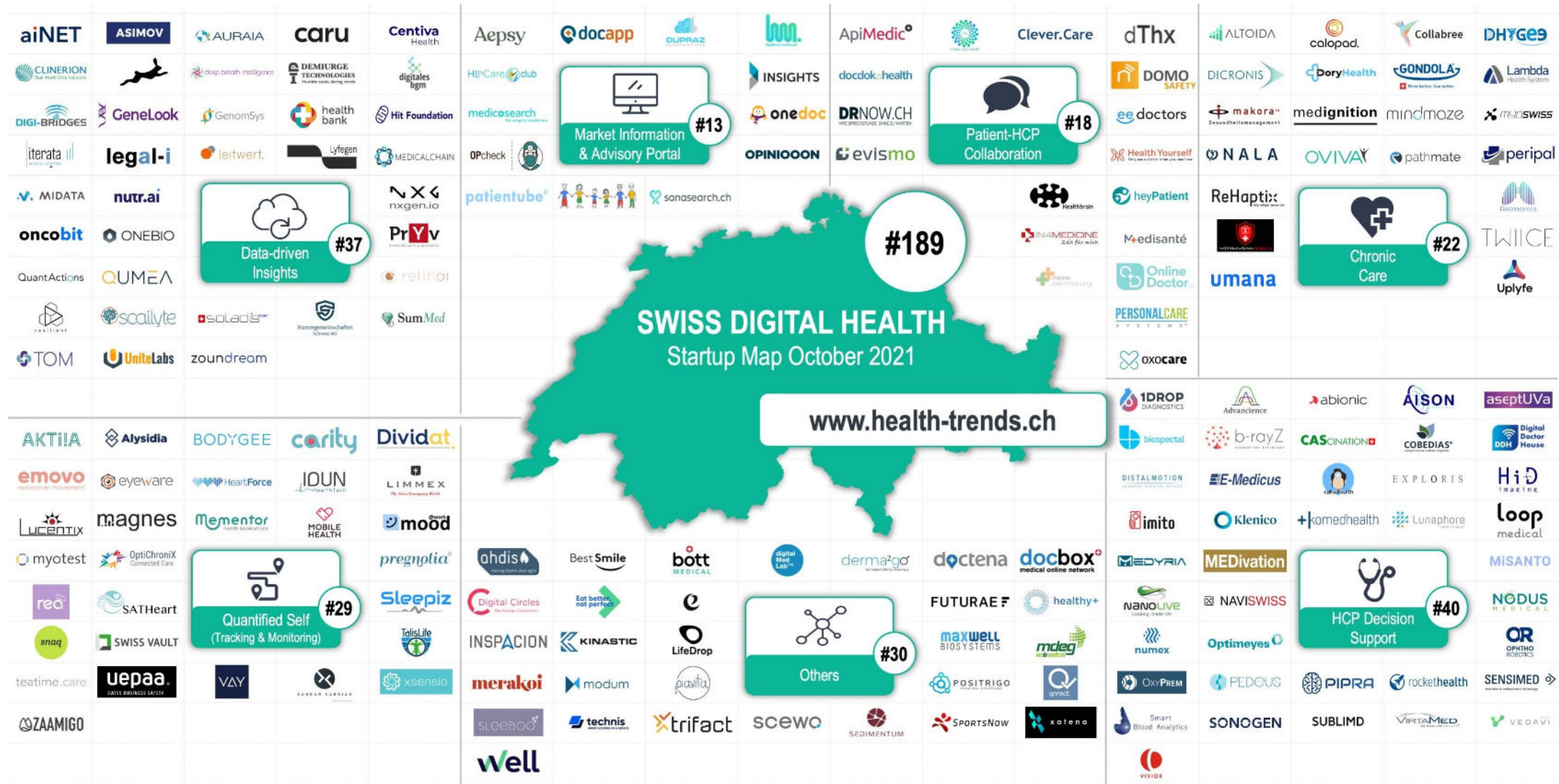


Wie verändert die Digitalisierung die Versorgung?

# Bisherige Erfahrungen



# Die Schweizer Startup-Szene im Digital Health Sektor wächst



Startup Map: <https://www.health-trends.ch/map/>, Quelle: Health Trends (2021)









# Qualitätskriterien müssen erfüllt sein

Unter anderem:

- Nutznachweis, Digitalisierung muss ein echtes Problem lösen
- Usability
- Wirksamkeit wissenschaftlich belegt
- Zertifizierungen, v.a. CE-Zertifizierung bei Medizinprodukten
- Wirtschaftlichkeit
- Datenschutzrichtlinien/Datenspeicherung
- Kompatibel für CH-Kultur, Sprachregionen (D, F, I, E)

# Wie verändert die Digitalisierung die Versorgung?

-  Niederschwelliger und qualitativ hochwertiger Zugang
-  Örtlich und zeitlich ungebunden
-  Wahl zwischen face-to-face und online
-  Versicherte nehmen erste Untersuchungen selbst / ausserhalb einer Arztpraxis vor
-  Telemediziner erhalten weitere wertvolle medizinische Informationen
-  Finanzierung digitaler Angebote über die Krankenversicherer

Wie verändert die Digitalisierung die Versorgung?



A woman with short, curly dark hair and a nose ring is smiling warmly while shaking hands with a man whose back is to the camera. They are in a bright office with large windows in the background. The woman is wearing a blue long-sleeved top. The man is wearing a dark blue shirt.

**DANKE**

**FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT**

WEIL GESUNDHEIT  
ALLES IST

**SWICA**