

# Plattform für e-Behandlungen

reduziert Kosten und  
erleichtert den Arztzugang

«Ein Grossteil des Know-hows von soignez-moi.ch liegt in den Algorithmen der Plattform begründet.

Diese ermöglichen es, die Patienten zu triagieren und so die Zeit des Arztes für die Anamnese zu reduzieren.»



## Soigneur-moi.ch/DrNow.ch hat in weniger als einem Jahr 11'000 Patienten bedient

Carole Matzinger, Geschäftsführerin von soigneur-moi.ch bzw. DrNow.ch (für deutsch- und englischsprachige Benutzer), erläutert die Grundidee und die Zukunftspläne von soigneur-moi.ch. Die Plattform will mithelfen, die Kosten im Gesundheitswesen zu senken und den schnellen Zugang zu einem Arzt zu erleichtern.

Angesprochen sind Menschen, die keine Zeit haben, ohne ernsthafte oder chronische Krankheit zum Arzt zu gehen und nur kleine gesundheitliche Probleme aufweisen. Dieses Angebot will von den Versicherern unabhängig bleiben, um Patienten als Kunden in den Mittelpunkt zu rücken.

Soigneur-moi.ch bietet mehrere Geschäftsmodelle an:

- **B2C-Modell:** Diese Dienstleistung direkt an den Patienten wird mit 59 Franken pro Konsultation in Rechnung gestellt und von den Versicherungen bezahlt. Sie umfasst insbesondere die Sortierung (über einen Fragealgorithmus), die telefonische Anamnese, die Verschreibung, die Koordination mit der Apotheke (falls erforderlich), die Nachbetreuung und einen eventuellen Rückruf. Grundsätzlich werden alle Gespräche durch einen Arzt geführt. Wird dem Patienten nach der Anamnese empfohlen, sich in der Notaufnahme zu melden, oder können die Beschwerden nicht durch den Service gelöst werden, wird keine Gebühr erhoben.
- **B2B-Modell A:** Dieses Modell stellt den Ärzten logistische Kapazitäten und eine Plattform zur Verfügung, für die eigene Algorithmen entwickelt wurden. Dieses Modell ist derzeit im Hôpital ophtalmique Jules-Gonin in Betrieb und wird auf monatlicher Mietbasis in Rechnung gestellt.
- **B2B-Modell B:** Die Dienstleistung besteht aus der Bereitstellung der logistischen Kapazitäten, der Plattform und den Ärztinnen und Ärzten von soigneur-moi.ch. Dieses Modell wurde von einigen Spitälern während der COVID-19-Pandemie eingesetzt, um der Überlastung ihrer Notfallabteilungen vorzubeugen. Es wurde bisher beispielsweise im Spitalzentrum Biel und im Hôpital de la Tour umgesetzt.

Soigneur-moi.ch beschäftigt derzeit rund 20 Ärzte, die von zu Hause oder vom Büro auf die Webplattform zugreifen. Sie werden nach der für die Plattform aufgewendeten Zeit und nicht nach der Anzahl Konsultationen vergütet. Das vermeidet Doppelarbeit und gewährleistet eine gute Qualität der Patientenversorgung.

Ein Grossteil des Know-hows von soigneur-moi.ch liegt in den Algorithmen der Plattform begründet. Diese ermöglichen es, die Patienten zu triagieren und so die Zeit des Arztes für die Anamnese zu reduzieren. Die Algorithmen wurden in Zusammenarbeit mit dem Inselspital entwickelt, überprüft und validiert. Sie sind transparent und funktionieren im Gegensatz zu ähnlichen Angeboten auf dem Markt «Open Source». Sie wurden seit der Inbetriebnahme der Plattform laufend weiterentwickelt. Beispielsweise wurde die Reihenfolge der Fragen geändert, da diese die Antworten nachweislich wesentlich beeinflusst. Die Algorithmen basieren auf 10 bis 25 Fragen, was oft zum Abbruch führt. Allerdings müssen es genügend Fragen sein, um die Gesprächszeit mit dem Arzt danach zu verkürzen und interessante Tarife anzubieten. Obwohl keine medizinische Zertifizierung der Algorithmen notwendig war, ist die Validierung durch das Inselspital für Fragen der Reputation und Qualität der Versorgung zentral.

Bis heute betreffen 35 Prozent der Anfragen Hals-Nasen-Ohren-Symptome, allerdings hat COVID-19 diese Zahlen beeinflusst. Bei den meisten Konsultationen geht es um kleinere Beschwerden, die lediglich eine Verschreibung erfordern, wie beispielsweise ein leichter Harnwegsinfekt. Das Patientenprofil setzt sich zu 54 Prozent aus Frauen zusammen und weist ein Durchschnittsalter von 40 Jahren auf. Die durchschnittliche Dauer der Konsultation eines Patienten beträgt 4:30 Minuten.

Soigneur-moi.ch unterscheidet sich von traditionellen Telemedizinangeboten, da wie beschrieben die Plattform von den Versicherern unabhängig ist und für gleiche Leistungen niedrigere Preise als der Schweizer Gesundheitsmarkt gewährleistet. Der Vorteil der Plattform liegt in der verkürzten Anamnesezeit dank der vorgelagerten Fragen. Darüber hinaus führt der ärztliche Direktor eine Qualitätskontrolle durch und alle Ge-

sprache werden aufgezeichnet. Zudem geht bei bestimmten Antidepressiva das Rezept direkt an die Apotheke. Krankschreibungen sind nur einmal verlängerbar und können nur viermal pro Jahr ausgestellt werden, um Missbrauch zu vermeiden. Die Gesamtheit dieser Massnahmen soll die Qualität und Integrität der Plattform wahren.

Schliesslich hinterlassen die Ärzte keine Datenspuren und verpflichten sich, keine Patientendaten zu verwenden. Sämtliche Daten werden auf den Servern der Plattform aufbewahrt. Als erste Schweizer Plattform ist diese nach ISO-27001, Verordnung über die Datenschutzzertifizierungen (VDSZ) und Goodpriv@cy zertifiziert.

Soigneur-moi.ch hat die folgenden Dienstleistungen in Planung:

- **Prä-Anästhesie-Protokoll:** Zurzeit werden Anästhesisten als Partner für die Anwendung dieses Protokolls gesucht.
- **Chronische Krankheiten:** Dieser Bereich weist ein vielfältiges Wachstumspotenzial auf. Hier wird soigneur-moi.ch die Kapazität fürs Engineering erhöhen und noch mehr Fachärzte finden müssen, um diese Art von Krankheiten zu behandeln.

Zurzeit kann jedes Spital Partner von soigneur-moi.ch werden. Seit der Gründung im Oktober 2019 hat die Plattform 11'000 Patienten behandelt. Die geografische Abdeckung begrenzt sich aktuell auf die Westschweiz und Partnerschaften mit 180 Apotheken. Ziel ist es, im Rahmen des B2C-Geschäftsmodells jährlich 100'000 Patienten zu erreichen. Die Expansion in die Deutschschweiz hat bereits begonnen. Sie umfasst vor allem den Aufbau des gesamten Ärzteteams. Die deutschsprachige Plattform ist schon bald betriebsbereit.