

Ärzte im Nebenjob

Kostenlose ärztliche Beratung rund um die Uhr – am Telefon

Die ife Gesundheits AG beschäftigt 95 Ärzte, die am Telefon Patienten beraten. Auftraggeber sind gesetzliche Krankenkassen. Wachsendes Geschäftsfeld.

Ärztliche Beratung rund um die Uhr, an sieben Tagen die Woche, kostenlos. Einige Krankenkassen bieten ihren Versicherten diesen Service, allerdings nur per Telefon. Einer der Dienstleister, die diesen Service für die Krankenkassen übernehmen, ist die ife Gesundheits AG, die von Gut Nehnten bei Plön aus arbeitet.

Während andere ländliche Regionen nur schwer Ärzte finden und sich viele Gemeinden schon daran gewöhnt haben, dass keine Ärzte vor Ort sind, empfängt das kleine Nehnten gleiche Dutzende Mediziner täglich. Sie fahren an ihren Arbeitsplatz auf Gut Nehnten, dem Sitz der ife Gesundheits AG. Patienten sieht hier aber keiner von ihnen. Gegründet wurde das Unternehmen im Jahr 2000 vom Gesundheitsunternehmer Wolfgang Glahn und seiner Tochter Ute Glahn als „durchdachte Antwort auf das gestiegene Verantwortungsgefühl für die eigene Gesundheit“. Ziel war es, die Menschen durch kompetente Beratung für die eigene Gesundheit zu interessieren und sie zu einem gesundheitsfördernden Verhalten zu motivieren.

35 Telefonberatungsplätze sind auf dem Gut inzwischen eingerichtet, an denen sich 95 Ärzte verschiedener Fachrichtungen am Hörer und in den Schichten abwechseln. Rund 300.000 Versicherte der Vertragspartner informieren sich jährlich bei den Ärzten der ife. Die Nummer der Hotline bekommen die Versicherten von ihren Krankenkassen mitgeteilt. Während die Anrufer nicht wissen, wo der Dienstleister sitzt, können die Ärzte am Telefon erkennen, bei welcher Kasse der Anrufer versichert ist. Die Telefongespräche sind von unterschiedlicher Dauer, ohne dass die Ärzte unter Zeitdruck stehen und dass Anrufer von ihnen erwarten, dass sie Entscheidungen von Kollegen aus Klinik und Praxen anzweifeln. „Die Versicherten wollen in aller Regel eine Bestätigung der Diagnose ihres Arztes, sehen unseren Rat als Ergänzung. Ärger mit Ärzten gibt es nicht – wir ra-

ten den Patienten ja auch nicht zu einem Wechsel“, sagt ife-Vorstand Dr. Ekko Schrader. Wenn ein Arzt eine Frage nicht aus dem Stegreif am Telefon beantworten kann, gibt er diese an das Back-Office weiter, wo das Problem interdisziplinär besprochen werden kann.

Hauptkunde der ife ist schon seit einigen Jahren die Techniker Krankenkasse (TK), außerdem gibt es Verträge mit einigen Betriebskrankenkassen (BKK). Die Zahl der Anrufe unterliegt Schwankungen, die in erster Linie von den Wochentagen und von außergewöhnlichen Vorfällen bestimmt werden. „Die meisten Anrufe gingen bei uns zu EHEC und zur Schweinegrippe ein. Montags ist viel los, freitags wenig“, berichtet Schrader.

An normalen Tagen sind selten alle 35 Arbeitsplätze besetzt. Von den Ärzten sind 15 hauptberuflich bei der ife Gesundheits AG beschäftigt, die anderen gehen einer ärztlichen Tätigkeit in einem Krankenhaus oder in einer Arztpraxis nach. Dies ist vom Arbeitgeber auch so gewollt, damit die Ärzte die Erfahrung aus der Praxis behalten. Michael Koersten ist einer von ihnen. Der Internist hat 30 Jahre Berufserfahrung an unterschiedlichen Krankenhäusern hinter sich und kommt nach Bedarf zwei bis drei Mal pro Woche nach Gut Nehnten. Dort erwarten ihn und die Kollegen ein Schreibtisch, Telefon, PC und ein Headset. Koersten empfindet seine Tätigkeit als willkommene Abwechslung zum Klinikalltag. „Es ist spannend, sich nach so langer praktischer Tätigkeit nun ohne direkten Kontakt mit Patienten zu beschäftigen“, sagt Koersten. Er muss ohne technische Unterstützung auskommen und sich auf das verlassen, was er vom Anrufer erfragen kann. Manche Ärzte arbeiten wie er zwischendurch kurz im Stehen, weil ihnen die lange sitzende Tätigkeit Probleme bereitet – und sehen dabei vielleicht Kollegen, die in ihrer Mittagspause im Park des Gutes walken oder sich am Ufer des benachbarten Stocksees abkühlen. Das



Ärzte der ife Gesundheits AG beraten in Gut Nehmten bei Plön am Telefon.

klingt idyllisch, doch am Telefon wird den Ärzten viel abverlangt. Koersten rät deshalb Berufsanfängern von der Telefonberatung ab. „Man ist ja ausschließlich auf das angewiesen, was der Anrufer erzählt. Das ist ideal für Ärzte am Ende ihres Berufslebens.“ Eine weitere Herausforderung ist der schnelle Wechsel zwischen Bagatellen und schweren Erkrankungen, mit denen sich Anrufer melden. Auch erfahrene Ärzte wie Koersten nehmen sich deshalb nach besonderen Anrufen eine kurze Auszeit – was nach seinen Erfahrungen in einer Klinik undenkbar wäre.

Viele von Koerstens Kollegen auf Gut Nehmten sind Frauen. Schrader führt dies neben dem ohnehin steigenden Frauenanteil in der Medizin auf die flexiblen Arbeitszeiten in der Telefonberatung zurück. Im Gegenzug erfordert die Flexibilität einen hohen logistischen Aufwand vom Anbieter, der jederzeit auf Fragen zu allen Fachgebieten vorbereitet sein muss. Eine weitere Herausforderung ist der Datenschutz. Die Kunden legen großen Wert darauf, dass keine Informationen über ihre Versicherten in falsche Hände geraten. Entsprechend hoch sind die Sicherheitsvorkehrungen. Laufende externe Überprüfung und Zertifizierung sollen den Datenschutz gewährleisten. Zwar sucht die ife laufend Ärzte aus verschiedenen Fachgebieten, einen Ärztemangel aber kann Schra-



Arzt Michael Koersten schätzt die Abwechslung zum Klinikalltag. (Fotos: di)

der für sein Geschäftsfeld bislang noch nicht bestätigen. Sollte die Entwicklung wie in den vergangenen Jahren bei zugleich hoher Anruferzahl aber anhalten, ist er überzeugt: „Das wird auch an uns nicht spurlos vorbeigehen.“ Damit das nicht so kommt, versuchen die hier beschäftigten Ärzte wie Koersten, objektiv über ihre Tätigkeit am Telefon zu informieren. Viele Kollegen, so die Erfahrung des Hamburger Internisten, hätten zunächst Vorbehalte und könnten sich nicht vorstellen, dass Ärzte die Tätigkeit empfehlen können. Solche Vorbehalte sind nach Erfahrungen Schraders schnell abgebaut, wenn die Ärzte die Tätigkeit erst einmal ausüben.

Dirk Schnack