

DKV mit nächster App-Ausbaustufe: Ärzte beraten DKV Versicherte per Video und Chat



ERGO und DKV in Köln

© ERGO Group AG

Die DKV Deutsche Krankenversicherung, der Krankenversicherer von ERGO, hat nach der Vorstellung ihrer Gesundheits-App Anfang Dezember 2017 ihr digitales Service-Portfolio weiter ausgebaut: Über ein telemedizinisches Angebot als ergänzenden Baustein zum klassischen Arztbesuch können Kunden Fragen rund um ihre Gesundheit mit Ärzten und anderen Gesundheitsspezialisten auch per Videoanruf oder Chat klären.

„Dass unsere Kunden die digitalen Services schätzen, zeigen die Nutzerzahlen zur Ende des Jahres vorgestellten Gesundheits-App“, betont Clemens Muth, Vorstandsvorsitzender der DKV. „Innerhalb der ersten 30 Stunden haben 48.000 Nutzer die Erweiterung der Rechnungs-App installiert. Stand heute haben rund 74.000 DKV-Kunden das Update auf ihr Endgerät gespielt. Ein Zeichen der Akzeptanz unseres digitalen Angebots.“

Ergänzend hat die DKV den bisherigen Service des DKV Gesundheitstelefon in Richtung telemedizinischer Unterstützung per App ausgebaut. Kunden können allgemeine Fragen rund um ihre Gesundheit mit Ärzten und anderen Gesundheitsspezialisten klären. Sie können wählen, ob sie aus der App heraus telefonieren, mailen, chatten oder per Video verbunden werden wollen. Die meisten Kanäle stehen rund um die Uhr zur Verfügung. Im Angebot ist eine Sofortberatung für Fragen, die schnell beantwortet werden müssen, und eine Facharztberatung mit kurzfristiger Terminvereinbarung.

„Das telemedizinische Angebot unserer Spezialisten kann den Besuch beim Arzt sinnvoll ergänzen“, erklärt Muth.

Fachärzte wie etwa Dermatologen oder Orthopäden erklären Diagnosen, Krankheitsbilder oder mögliche Therapien. Beispiel: Per Video meldet sich ein Kunde, dessen Orthopäde eine Wirbelsäulen-OP befürwortet. Der Kunde will wissen, ob die Operation wirklich nötig ist und welche Alternativen es gibt. Der Arzt wird den Kunden dann vielleicht bitten, die medizinischen Unterlagen hochzuladen. Auf dieser Basis erläutert der Facharzt komplexe medizinische Fragen oder gibt eine Zweitmeinung zur Operation ab.

Von der telemedizinischen Beratung ausgeschlossen sind die Erstellung von Diagnosen und die Ausstellung von Rezepten und Überweisungen. Das dürfen in Deutschland über Video in der Regel nur Ärzte, bei denen ein Patient bereits in Behandlung ist.

Die telemedizinische Anwendung ist für alle 780.000 Vollversicherten und einen Großteil der 3,5 Mio. Ergänzungsversicherten der DKV kostenfrei – abhängig vom Tarif. Natürlich können diese Kunden sich auch weiterhin wie gewohnt per Telefon unter der bisherigen Festnetznummer des DKV Gesundheitstelefons (Tel. 0 800 / 3 74 64 44) beraten lassen.

DKV Kunden können die App „DKV Gesundheitsberatung“ für Android- und iOS-Geräte im Google Play beziehungsweise Apple App Store kostenlos herunterladen. Weitere Infos sind verfügbar unter www.dkv.com/gesundheitsberatung.

Kontakt:

ERGO Media Relations
Ronny Winkler
Tel 0211 477-3012
E-Mail ronny.winkler@ergo.de