

Schnelle Hilfe über digitale Kanäle



Die digitale Transformation ist auch für Versicherer eine große Chance. Ihre Kunden wollen gute Beratung und schnelle Hilfe online. Deshalb bringen immer mehr Versicherungen Patient und Arzt über digitale Plattformen sowie Apps zusammen. Die sogenannte Telemedizin kürzt Wege ab, spart Kosten und trifft den Zeitgeist.

Die Konsultation eines Arztes über innovative Plattformen oder Apps wird immer selbstverständlicher. Denn während Präsenztermine oft einen langen Vorlauf haben und im Ausland mit Sprachbarrieren verbunden sind, gelingen digitale Arztgespräche und Beratungen deutlich schneller. Das nimmt Rücksicht auf alle Variationen von Mobilität und New Work. Vor allem Versicherte, die als Expats, Selbstständige, digitale Nomaden und Studenten im Ausland leben, profitieren von einer durch Telemedizin unterstützten 24/7-Betreuung in ihrer Landessprache. Sie nutzen den ortsunabhängigen Vorteil, ohne großen Aufwand eine fundierte medizinische Auskunft zu bekommen – von Ärzten aus ihrem gewohnten Gesundheitssystem. Auf Vertrautes bauen zu können, gibt ihnen Sicherheit. Anders herum hilft es bei einem Aufenthalt in Ländern mit schlechter medizinischer Infrastruktur, den Rat internationaler, renommierter Experten einzuholen.

Neue Herangehensweisen mit technischer Unterstützung sind wichtig. Besonders die jungen, onlineaffinen Zielgruppen der Krankenversicherungen erwarten Hilfestellungen über Ländergrenzen und Zeitzonen hinweg. Vom Vertragsabschluss und der Beratung über das Arztgespräch bis zur Leistungsabrechnung: All diese Themen auch über digitale Kanäle anbieten zu können, ist für moderne Versicherungen ein Muss. „Für uns ist es eine Selbstverständlichkeit, die Vorteile digitaler Plattformen zum Wohl der Versicherten zu nutzen. Telemedizin ist ein weiterer Baustein in unserem Netzwerk, den wir in alle Krankenversicherungen integrieren. Das ist ein strategisches Angebot, von dem wir überzeugt sind, dass es besonders im Ausland hilft“, sagt Matthias Hentschke, Vertriebsdirektor von APRIL International in Deutschland. Über eine eigene Easy Claim App macht es APRIL möglich, medizinische Einrichtungen wie Krankenhäuser, Kliniken, Ärzte, Labors und Apotheken zu geolokalisieren. Mehr als 2 Millionen medizinische Einrichtungen und mehr als 50.000 Ärzte weltweit sind gelistet, damit schnelle Hilfestellungen gelingen. Die Hauptbereiche, in denen eine ärztliche Beratung per Telemedizin gefragt ist, sind

neben allgemeinen medizinischen Fragestellungen die Gynäkologie, die Pädiatrie, die Dermatologie und die Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde.

APRIL geht mit ihrer smarten Mischung aus Präsenz- und Onlinegeschäft innovative Wege. Sie folgt zu 100 Prozent einem digitalen Ansatz. Mehrsprachige Spezialistenteams auf drei Kontinenten sorgen rund um die Uhr dafür, dass der Kunde bzw. Patient live betreut wird. Dazu gehören auch Online-Sprechstunden im Ausland mit erfahrenen Ärzten sowie die Möglichkeit, Leistungsanträge jederzeit über eine App einreichen zu können. Medizinische Informationen werden über einen gesicherten Bereich online zur Verfügung gestellt. Ein entsprechendes hohes Tempo bei voller Transparenz kommt bei den Kunden bestens an. „Wir verarbeiten die Informationen schnell digital, um dann auch schnell im Kundenservice zu sein“, erklärt APRIL-Experte Matthias Hentschke.

Die Telemedizin ermöglicht eine ärztliche Versorgung mit schneller Verfügbarkeit auf hohem Niveau. Sie bietet zudem die Chance, als Ergänzung zur Behandlungsmethode des lokalen Arztes eine Zweitmeinung von einem deutschen oder internationalen Arzt einzuholen. So lassen sich auch voreilig vorgeschlagene, weil umsatzträchtige Behandlungen besser hinterfragen. Sich auf dem digitalen Weg innerhalb kürzester Zeit ärztlich beraten zu lassen, hilft in akuten Fällen, reduziert die Zahl der Folgetermine und trägt dazu bei, Schlimmerem vorzubeugen. Selbst eine Lebensereignisberatung, Burn-out-Prävention und Ernährungsberatung gehören zu den neuen, interaktiven Angeboten im Rahmen von Telemedizin. Die Zahl der Online-Sprechstunden von APRIL-Kunden hat sich zwischen 2020 und 2023 vervierfacht. Bei 70 Prozent der Patientenanliegen gab es eine zufriedenstellende Antwort, ohne dass weitere medizinische Beratung oder eine zweite Arztmeinung erforderlich war. Rund 90 Prozent der Patienten bewerteten den Service im Rahmen einer Telemedizin-Beratung mit „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“.