

Patienteninformation und Versorgungsmanagement – Aktivitäten der Krankenkassen

Bedeutung evidenzbasierter Patienteninformationen für das
Versorgungsmanagement der Techniker Krankenkasse

5. Symposium Evidenzbasierte Medizin

12. bis 14. Februar, Lübeck

Hardy Müller, Techniker Krankenkasse,
Leiter Referat Versorgungsmanagement / Projekte

Überblick

1. Bedeutung der Patienteninformation für das Versorgungsmanagement
2. Evidenzbasierte Patienteninformation als Voraussetzung für „Patientensouveränität“ und die Neudefinition des Arzt-Patienten-Verhältnisses
3. Praxisbeispiele der TK
4. Voraussetzungen für eine wirksame Patienteninformation

Ausgangslage



- ❖ Zielsetzungen der GKV: Leistungen ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich. Das Maß des Notwendigen darf nicht überschritten werden! Es geht bei der Konsolidierung des Systems um den Versuch, Rationalisierungsreserven zu mobilisieren und nicht um Durchsetzung der billigsten Verfahren
 - ➔ **Fakten: Verschwendung, Qualitätsmängel, Unwissenheit**
- Steigende Beitragssätze
- Geringe Effizienz
- Über-, Unter-, Fehlversorgungen
- Prioritätensetzungen fraglich
- Input- statt Outcome-Orientierung
- Anbieter-Zentrierung und weniger Nutzerorientierung
- Kosten- statt Nutzenorientierung
- Unzufriedenheit und Verunsicherung der Versicherten steigt
- Patienten ungenügend in Behandlungs-Regime eingebunden
- ...

3

Mangelnde Compliance



- ➔ ... gefährdet in 30 bis 60 % aller Therapien den Behandlungserfolg
- ➔ Nur 50 % der chronisch erkrankten Amerikaner befolgen in der Therapie der Hypertonie die wichtigsten ärztlichen Ratschläge
- ➔ Mangelhafte Compliance verursacht in den USA vermeidbare Mehrkosten von 100 Milliarden Dollar. Allein die Folgen nicht adäquater Tabletteneinnahmen werden jährlich mit 8,5 Milliarden Dollar veranschlagt (American Heart Association 1999).
- ➔ 12 % der verordneten Medikament werden nicht abgeholt und etwa die Hälfte werden bestimmungsgemäß eingenommen
- ➔ Viele Arzneimittel landen im Müll, in Deutschland pro Jahr schätzungsweise Mittel im Wert von ca. 2 Milliarden Euro (z. B. Bronder, Klimpel 2001, Heeke, Günther 1993).
- ➔ ...

4

Qualifikation der Patienten



5

Patienteninformation: Bedarf und Relevanz



dpa Meldung, **05.02.2004**

Verloren im Medizinbetrieb - Millionen suchen Gesundheit anderswo

Von Basil Wegener, dpa

Hamburg (dpa) - Das Verhältnis der Menschen in Deutschland zum Arzt, ja zu Gesundheit und Körper überhaupt, ist in Bewegung wie seit Jahrzehnten nicht. **Anstatt den einstigen Göttern in Weiß blind zu vertrauen, fühlen sich viele im Medizinbetrieb verloren. Immer mehr Rat suchende holen sich ihre Informationen im Internet und den Medien, die einen Boom des Themas erleben.** Die Gesundheitsreform setzt viele Menschen nun noch weiter unter Druck, Entscheidungen für oder gegen bestimmte Medikamente und Therapien selbst zu treffen.
(...)

6

Case-Management



- Aufbereitung von evidenz-basierten Leitlinien für die Patienten
- Patienteninformationen über Erkrankungen und Therapien
- Ausbau des Beratungsangebotes seitens der Krankenversicherung
- Von der passiven Informationen über Dialogorientierte Systeme bis zum Angebot neuer Therapien
- Etablierung „zugehender Information“ nach bestimmten Auslösern
 - Information des Patienten
 - Bildung einer Zweitmeinung

7

Heute?



**Benevolenter
Paternalismus – der
Patient als passiver
Kranker**

8

Morgen?



Der souveräne
Patient als
Koproduzent von
Gesundheit

9

Patientensouveränität ver-heisst



- „Ko-Produzententum“ wird konstruktiv eingebunden und nutzbar gemacht
- Gestärkte „Eigenverantwortung“
- Behandlungen werden durch Berücksichtigung intrinsischer Motivationen unterstützt: damit werden erst die wichtigsten Triebfedern und Erfolgsfaktoren für Heilerfolge berücksichtigt
- Ökonomisch induzierte Behandlungen unterbleiben, der Patient wirkt als Korrektiv
- Umsetzung der geforderten Patientenorientierung
- Mächtigkeit der selbstgesteuerte Nachfrage (Demand Management) wird akzeptiert und kultiviert
- „*shared decision making*“ statt *benevolenter Paternalismus*

10

Evidenzbasierte Patienteninformation



- **Legitimation** für den mit der Information verbundenen Anspruch: richtige wahrheitsgemäße Information
- Patientenansprache ist **hocheffizient**, da ausschließlich eigenes Klientel adressiert werden kann (nicht muss). Bei den Ansprachen der Leistungserbringer existieren hohe Streuverluste, wegen nur mittelbaren Betroffenheit
- **Ergebnis: Beitrag zur Rationalisierung der Gesundheitsversorgung**

11

Beispiel für ebm-basierte Patienteninformation



1. Patientenbroschüren in Kooperation mit der Arzneimittelkommission der deutschen Ärzteschaft
2. **Online Angebot Medizin und Gesundheit**
3. **Aufklärung über Hormon-Therapie**
4. Einsatz der TK-RehabilitationsberaterInnen

12

Medizin und Gesundheit



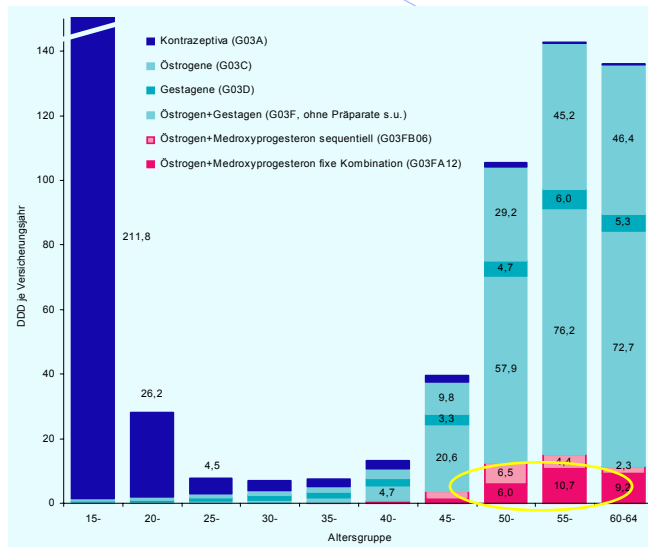
The screenshot shows the website 'Gesund in die Zukunft' by Techniker Krankenkasse. The page features a navigation bar with categories like 'Medizin & Gesundheit', 'Leistungen', and 'Infocenter'. The main content area includes several articles: 'Medizinischer Ruf unter 01802-64 85 64', 'Hautkrebs' (with a DNA helix image), 'KINDERSICHERHEIT' (with a photo of a child), and 'KREISVORSORGE'. A sidebar on the right contains 'TOPTHEMEN' (listing topics like Diabetes, Ernährung, Bewegung) and 'ARZTSUCHE'. The bottom of the page shows the date 'Montag, 10.06.2002' and the page number '13'.

Medizin und Gesundheit



- ➔ **Webbasiertes Informationssystem über**
- ➔ **Krankheitsbilder, Symptome**
- ➔ **Information über Diagnose und Therapieverfahren**
- ➔ **Wirkstoffdatenbank**
- ➔ **Präventionsangebote**
- ➔ **Dialogmöglichkeit**
- ➔ **Telefonische Hotline**
- ➔ **...**

Individuelle, bedarfsgerechte Ansprache



15

Aufklärungen zur Hormon-Therapie



Individuelle, TK-aktive Information der Versicherten über
aktuelle Ergebnisse wissenschaftlicher Studien

- Ziele
- Verringerung von Verunsicherungen bei den TK-Versicherten
- Rationalisierung der Arzneimittel-Therapie
- Patientenqualifikation

Maßnahmen

- Mailing an 40.000 Versicherte
- Hotline
- Artikel in Mitgliederzeitschrift, Patienteninformations-Broschüre, Internet-Beiträge, Pressearbeit

16

Aktuelle Pressemitteilung

11.02.2004



- Hormontherapie in den Wechseljahren in der Kritik
Telefonaktion der TK: Experten geben Rat
- Hamburg, 11.2.2004. In Deutschland leben über elf Millionen Frauen zwischen 40 und 60 Jahren. Ein Lebensabschnitt, der stark durch die Wechseljahre beeinflusst wird. Viele Frauen leiden während dieser Zeit unter hormonellen Veränderungen, haben Beschwerden wie Hitzewallungen, Schlafstörungen, Stimmungsschwankungen oder erkranken an Osteoporose. Jede Dritte nimmt zur Linderung Hormonpräparate ein. Neueste Studienergebnisse zeigen, dass die Hormontherapie auch gesundheitliche Risiken birgt. Die Techniker Krankenkasse (TK) bietet verunsicherten Patientinnen jetzt eine Beratungshotline zum Thema Hormontherapie an.
- (...)
- Wegen des starken Andrangs wiederholt die TK die Beratungsaktion. Interessierte **können am 12., 13. und vom 16. bis 18. Februar 2004 zwischen 8 und 18 Uhr unter 0180 - 22 88 800 anrufen** (6 Cent pro Anruf aus dem Inland-Festnetz) und in Ruhe ihre Fragen stellen.
- (...)

17

TK-Rehabilitationsberatung



- Vor Ort Case-Manager, die bestimmte Fallkonstellationen aufgreifen und Patienten individuell beraten. Ein Ziel ist dabei:

Stärkung der Compliance und Patientensouveränität:
Nur der informierte und unterstützte Patient wird seine Verhaltensweisen nachhaltig auf gesundheitsbewusste und krankheitsvermindernde Lebensführung umstellen

18

Anforderungen an wirksame Patienteninformation



→ Die richtige Information

- EBM basiert: korrekt, aktuell, „wahr“
- Relevant, hochwertig
- Skaliert
- interaktiv

→ Zum richtigen Zeitpunkt und am richtigen Ort

- Direktansprache
- Timing
- Segmentierung der Zielgruppe
 - ❖ Spannungsfeld von Informationsbedarf und Datenschutz

19

These



- **Evidenzbasierte Patienteninformationen ist eine Voraussetzung für den Ausbau der Patientensouveränität und zur Neudefinition des Arzt-Patientenverhältnisses**
- **Insofern stellt diese eine Ressource im Gesundheitswesen dar**
- **Diese ist zur Lösung von Effizienzproblemen bei der gesundheitlichen Versorgung weiter auszubauen.**

20



Hardy Müller

Techniker Krankenkasse
Referat Versorgungsmanagement / Projekte

Tel. 040/6909 – 2439, Fax –1646

hardy.mueller@tk-online.de