

# Standardaufbau der Telefonkonsultation<sup>1</sup>

Modul	Prozessschritt	Inhalt
Erfassen der Problemstellung („scharfes Bild“)	Administration <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entgegennahme des Anrufes</b> und Erklärung des Ablaufs der nachfolgenden Telekonsultation</li> <li>• <b>Patientenadministration</b> (Erfassen der Personalien, Prüfung der Versicherungsdeckung etc.)</li> <li>• <b>Problemerkfassung</b> und primäre Dringlichkeitsevaluation</li> <li>• Identifikation der <b>konkreten Fragestellung</b> (Key Symptom) und Erfassen des Grunds für den Anruf</li> </ul>
	Anamnese	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Subjektive Befunderhebung</b> (jetziges Leiden aus der Sicht des Patienten)</li> <li>• <b>Objektive Befunderhebung</b> (Systemanamnese, Medikamentenanamnese, Allergieranamnese etc.)</li> <li>• Erfassen der <b>Persönlichkeitsstruktur</b> des Patienten</li> <li>• Etablieren eines „scharfen Bildes“ der Problemstellung</li> </ul>
Etablieren einer therapeutischen Beziehung „Differentialdiagnose“	Triage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematische Symptomanalyse anhand möglicher <b>Differentialdiagnosen</b> (Triage)</li> </ul>
	Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Weitere</b> für eine Entscheidung nötige <b>Informationen</b> werden gesammelt (intern oder extern).</li> </ul>
	Disposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen einer <b>Arbeitshypothese</b> (Decision)</li> <li>• <b>Festlegen der Dringlichkeit</b> von weiteren Massnahmen/Behandlungen</li> <li>• Erstellung des <b>Behandlungsplans/Therapieplans</b></li> </ul>
Fallmanagement („Was, Wann, Wo, Wie, Warum“)	Diskussion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diskussion der Befunde</b>, deren Interpretation und möglicher Therapieoptionen/Behandlungsplan mit dem Patienten (Was, Wann, Wo, Wie, Warum)</li> <li>• Erteilung von <b>konkreten Empfehlungen</b></li> </ul>
	Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Einleiten von konkreten Massnahmen</b> (Überweisung<sup>3</sup>, Rezeptierung von Arzneimitteln<sup>4</sup>, Zustellen von weiterführenden Informationen etc.)</li> </ul>
	Follow-up(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Terminierung<sup>5</sup> der Nachkontrollen</b>, falls indiziert</li> </ul>
	Zusammenfassung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zusammenfassung</b> der besprochenen Punkte</li> <li>• <b>Verständnisprüfung</b> durch Rückfragen</li> </ul>
	Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erteilen von <b>Verhaltenshinweisen bei Verschlechterung</b></li> <li>• <b>Beenden des Gesprächs</b></li> </ul>
	Dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dokumentation</b> der Inhalte der Prozessschritte im PMS</li> <li>• Überprüfung der Dokumentation und <b>Codierung</b></li> </ul>

<sup>1</sup> Situationsbedingt kann vom dargestellten Ablauf abgewichen werden

<sup>2</sup> Die Patientenadministration kann auch an eine nicht ärztliche medizinische Fachkraft (Praxisassistentin oder Pflegefachfrau) delegiert werden. Dann erfolgt eine Vereinbarung eines Rückrufes (OBC) durch einen Arzt, wobei der Rückrufintervall (Terminierung) anhand der klinischen Problemstellung erfolgt, 30 Min. aber nicht übersteigen sollte

<sup>3</sup> Die Überweisung an einen externen Leistungserbringer erfolgt in der Regel schriftlich (Fax, E-Mail oder per Post). Bei elektronischer Überweisung ist darauf zu achten, dass die Datensicherheit gewahrt bleibt (Bsp. sicherer Mailverkehr)

<sup>4</sup> Vgl. Best Practice: Rezeptierung nach telemedizinischer Konsultation

<sup>5</sup> Situationsbedingt darf die Nachkontrolle auch von einer nicht ärztlichen medizinischen Fachkraft (Praxisassistentin oder Pflegefachfrau) unter Aufsicht des Arztes durchgeführt werden

## Formale Rahmenbedingungen

Internetkonsultationen sollen arztseitig (Antwort des Arztes) formal folgende Punkte berücksichtigen:

- Name des beratenden Arztes (und der Organisation, falls der Arzt angestellt ist)
- Datum und Zeit des Anfrageeingangs sowie Datum und Zeit der Antwort
- Kontaktadresse für Nachfragen und/oder Beschwerden
- Hinweis an die Patienten über die Sicherheit des Datenverkehrs (insbesondere, falls eine ungesicherte Kommunikationsstruktur gewählt wird)
- Falls Bilder oder sonstige elektronische Dokumente mitgeliefert werden, sollen diese im Text als solche erwähnt werden.
- Disclaimer zu den Haftungsfragen und Einschränkungen einer Internetkonsultation. Dies umfasst insbesondere folgende Hinweise:
  - Die Internetkonsultation ist für Notfälle ungeeignet.
  - Die Internetkonsultationen ersetzt in der Regel einen Arztbesuch nicht. Für genaue Abklärungen kann eine zusätzliche ärztliche Untersuchung oder eine alternative telemedizinische Konsultationsform angebracht sein.
  - Wahrung des Datenschutzes und des Arztgeheimnisses
- Die Anfrage des Patienten soll im Antwortschreiben sichtbar sein.

## Inhaltliche Rahmenbedingungen

Internetkonsultationen sollen inhaltlich folgende Punkte berücksichtigen:

- Zusammenfassung der Symptomatologie und Problemdefinition sowie Angabe über die Aussagekraft der nachfolgenden Antwort
- Problemdiskussion und Beurteilung der Symptomatologie in für den Patienten verständlichen Worten
- Erläuterung von Massnahmen und Empfehlungen
- Erläuterung von Gefahren und Risiken der Massnahmen und Empfehlungen
- Erläuterung von Gefahren und Risiken beim Verzicht auf empfohlene Massnahmen
- Wünschenswert wären Literaturangaben und Verweise auf Quellen (evtl. Links anfügen)
- Falls nötig Hinweise für weiterführende Informationen oder Verweis auf zusätzliche und/oder andere Behandlungsformen
- Falls die Internetkonsultation gemäss Beurteilung des Arztes ein ungeeignetes Medium darstellt, erfolgt der Hinweis auf das geeignetste Medium für eine alternative Konsultation, je nach Art der Anfrage (z.B. Telefonanruf, Realkonsultation, Nofalleinweisung etc.).

---

<sup>6</sup> Situationsbedingt kann vom dargestellten Ablauf abgewichen werden