

Doodle für Kranke

Gesundheit Arzttermine online zu buchen, liegt im Trend. Doch was taugen die neuen Anbieter?

PIRMIN SCHILLIGER

Die Idee ist naheliegend: Warum sollten Patienten ihren Arzttermin nicht auch online buchen über eine Website oder eine App, so wie es bei Hotelbuchungen längst üblich ist? Einfach, unkompliziert und schnell.

Bisher hat sich diese Art der Kontaktaufnahme noch nicht durchgesetzt, doch nun kommt mit dem Eintritt eines ausländischen Anbieters Bewegung in den Schweizer Markt. Die luxemburgische Doctena will in Zürich einen Standort eröffnen. In der Ärztenbranche spricht man bereits vom «Doodle der Medizin».

Doctena ist seit drei Jahren in den Benelux-Ländern aktiv. Das Unternehmen sucht Vertriebsmitarbeiter in der Schweiz. Die junge Firma beschäftigt 30 Leute. Im Herbst 2015 hat sie über eine private Finanzierungsrunde 4,5 Millionen Euro eingenommen. Mit dem Geld soll die Internationalisierung vorangetrieben werden. «Der Schweizer Markt geniesst dabei Priorität», sagt Gründer und Chef Patrick Kersten. Er rechnet sich hier ähnliche Wachstumschancen wie im Benelux-Raum aus. Dort verdoppeln sich alle neun Monate die Besucherzahlen auf der Plattform. Weltweit würden sechsmal mehr Ärztekonsultationen vereinbart als etwa Reisen gebucht, so der Doctena-Chef zum Marktpotenzial. Zudem verdopple sich der eHealth-Markt laut Prognosen alle zwei Jahre.

Umkämpftes Terrain

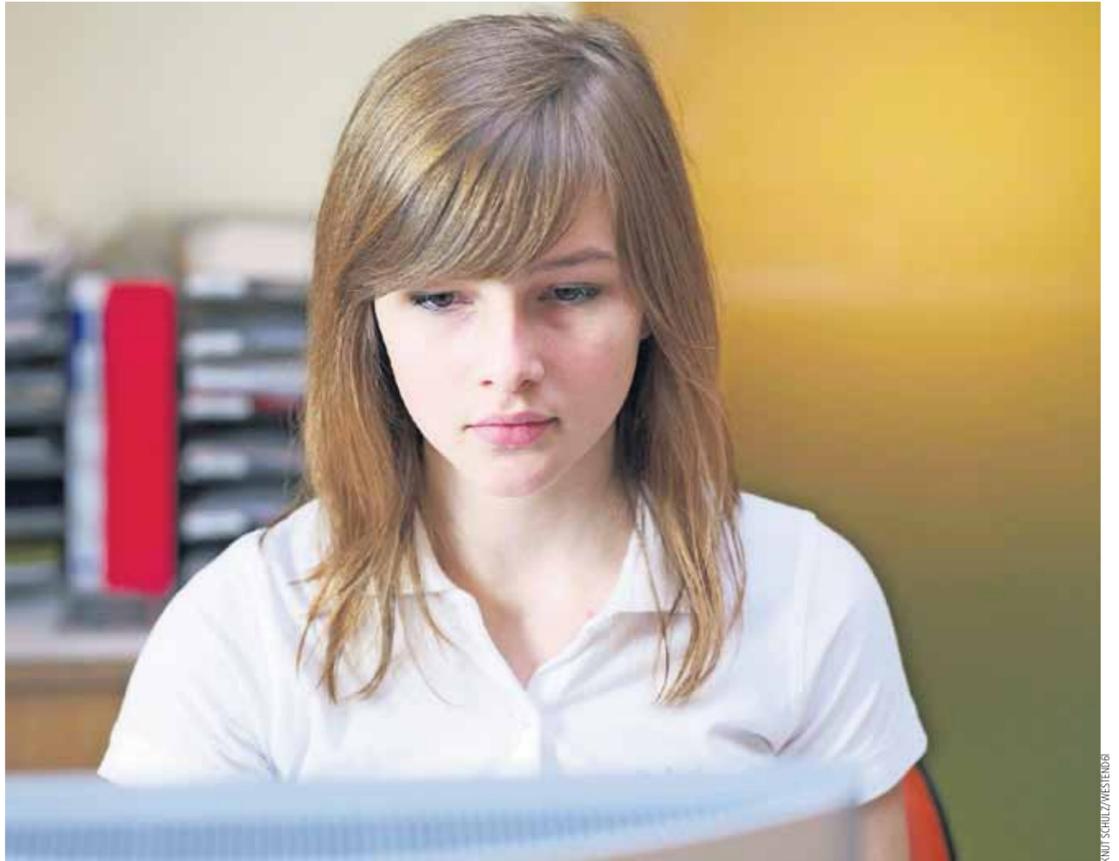
Das sind kühne Erwartungen. Aber die Luxemburger erhalten auch Vorschusslorbeeren. Ihre Lösung gilt in Fachkreisen als benutzerfreundlich. Das Prinzip der Buchungsplattform ist einfach: Ärzte können darauf ihre noch freien Termine eintragen, die Patienten nach verschiedenen Kriterien den passenden Arzt suchen. Um eine Sprechstunde zu vereinbaren, braucht künftig niemand mehr zum Telefonhörer zu greifen. Der Patient scrollt sich durch die Plattform und klickt einen offenen Termin an.

Doctena ist allerdings nicht die erste Firma, die sich mit dem digitalen Geschäftsmodell in der Schweiz versucht. Mindestens drei Plattformen sind im Termingeschäft mit Ärzten und Patienten aktiv. Wirklich erfolgreich ist noch kein Anbieter, nicht zuletzt mangels ausgereifter Buchungssysteme. Die Zürcher Firma DocApp etwa wirbt mit einem Verzeichnis von über 30 000 erfassten Arztpraxen. Doch die Terminbuchung ist alte Schule: Zur angeklickten Praxis liefert die Plattform lediglich die Kontaktdaten und die Distanz. Die Sprechstunde muss der Patient auf konventionelle Art via Telefon oder Mail mit der Praxisassistentin vereinbaren.

Ein weiterer Anbieter, DeinDoktor, vermittelt ausschliesslich telemedizinische Sprechstunden. Der Patient kann bei der Konsultation mit einem Arzt skypen, falls gerade einer frei ist. Sonderlich gross scheint die Auswahl aber nicht zu sein. Bei einem Testanruf waren nur mal zwei Allgemeinärzte verfügbar, einer in Genf und einer im Tessin.

Ein starker Konkurrent für die expandierenden Luxemburger dürfte jedoch die Berner Medicosearch sein. Sie verfügt über ein elektronisches Buchungssystem, das diesen Namen auch verdient. Allerdings ist das Angebot mit erst 120 Arzt-, Zahnarzt- und Therapeutenpraxen dürrig. Laut Medicosearch-Geschäftsführer Beat Burger werden derzeit monatlich immerhin rund 2000 Sprechstundentermine über das Portal abgewickelt. Er spricht von einem beschleunigten Wachstum in jüngster Zeit und sieht «Licht am Ende eines langen Tunnels».

Ursprünglich startete die 2008 gegründete Medicosearch als reine Bewertungsplattform: Patienten konnten nach Gutdünken die Leistungen der Ärzte benoten und die Qualität der Konsultationen kommentieren. Mit diesem öffentlichen Rating stach die junge Firma in ein Wespennest. Die Ärzte reagierten empört. Der Berufsverband FMH mobilisierte Juristen und drohte Medicosearch mit rechtlichen Schritten. Mit Unterstützung des Eidgenössischen Datenschutzbeauftragten wurde die Bewertungsplattform ausgebremst. Medico-



Arzt-Sekretariat: Online statt Telefon.

search nahm daraufhin einen zweiten Anlauf – mit einem veränderten Geschäftsmodell: Die Bewertungsplattform wurde zur Buchungsplattform erweitert. Der Patient kann aber weiterhin den Arzt benoten. «Im Unterschied zu früher kann jetzt jedoch der Arzt darüber entscheiden, ob die Bewertung des Patienten aufgeschaltet bleiben oder gelöscht werden soll», so Burger. Mit dieser Option werde nicht zuletzt dem Datenschutz Genüge getan.

Beim FMH heisst es, man habe das Arztbewertungsportal gar nie bekämpft, sondern lediglich auf Missstände beim Datenschutz hingewiesen. Das Bedürfnis der Patienten, ihren Arzt zu beurteilen, sei tatsächlich gross, räumt FMH-Vorstandsmitglied Gert Printzen ein, sagt aber: «Für eine kritische Rückmeldung erachten wir das direkte Gespräch als viel zielführender als ein Online-Portal.»

Der 100-Millionen-Franken-Markt

Das Terrain für die Buchungsplattformen, ob mit oder ohne Ärztebenotung, bleibt also schwierig. Zudem wird deutlich, dass sich digitale Geschäftsmodelle nicht einfach von einer auf die andere Branche übertragen lassen. Was im Tourismus mit den Hotelbuchungen funktioniert, wird im

Gesundheitssektor zum Spiessrutenlauf. Angewiesen auf die elektronischen Terminmakler sind nämlich die wenigsten Ärzte. Die meisten haben volle Praxen und tendenziell zu viele Patienten. Zudem spielen im Umgang zwischen Arzt und Patient weiche Faktoren mit, die noch kein Algorithmus berechnen kann. Der Arzt zum Beispiel will anstrengende Patienten lieber am Morgen und leichtere Fälle am Nachmittag behandeln. Der Patient wiederum möchte nicht zu irgendeinem, sondern zu seinem Arzt. Hinzu kommt, dass die Facebook-Generation in den Wartezimmern noch in der Minderzahl ist. Dort sitzen vor allem ältere Leute, die ihre Termine weiterhin lieber telefonisch vereinbaren möchten. Medicosearch-Chef Burger ist allerdings überzeugt, dass alles nur eine Frage der Zeit ist. «In zehn Jahren wird der elektronisch über die Plattform gebuchte Arzttermin Standard sein», sagt er.

Spekulieren lässt sich, wer dann das grosse Geschäft machen wird. Bei einer Transaktionsgebühr von 2.50 Franken pro Arzttermin, wie sie Medicosearch heute berechnet, könnte es um eine dreistellige Millionensumme gehen. Absehbar ist, dass sich am Ende auf dem kleinen Schweizer Markt wohl nur ein Anbieter durchsetzt.

Neben Doctena drängen weitere internationale Anbieter in die Schweiz, zum Beispiel das britische Arztbuchungsportal Zesty. In der Branche heisst es zudem, dass bei Doctena ein grösserer Schweizer Player, allenfalls aus der Telekommunikationsbranche, einsteigen könnte.

ARZTTERMIN-APPS

Die Anbieter im Überblick

Doctena gibt Ärzten die Möglichkeit, ihre freien Termine einzugeben. Patienten können dann einfach darauf klicken und sich so den Slot sichern. **DocApp** bietet ein Verzeichnis von 30 000 erfassten Praxen. Anrufen oder mailen muss man selbst. **DeinDoktor** vermittelt dem Patienten telemedizinische Sprechstunden via Skype. **Medicosearch** verfügt über ein elektronisches Buchungssystem. Noch umfasst das Angebot allerdings lediglich insgesamt 120 Arztpraxen.

ANZEIGE

WORK IN PROGRESS

KOMISCHER CLOWN

MAX KÜNG



Hugentobler liebte seinen Zahnarzt, so selten er ihn sah, denn sein Zahnarzt lobte ihn stets. Vom Mundschutz gedämpft kamen die Worte aus des Doktors Mund, während er die Röntgenbilder betrachtete. «Herr Hugentobler, wenn alle meine Kunden so wären wie Sie,

ich müsste meinen Cayenne verkaufen. Da gibt es für mich nichts zu tun.» Hugentobler - wie ein Astronaut im schwerelosen Raum schwebend im heruntergelassenen Gestühl hängend - blickte den kopfüberstehenden Zahnarzt an, sagte: «Aber die Schmerzen?» «Das erkläre ich Ihnen, kein Problem.» «Kein Loch?» «Kein Loch.» «Sind Sie sicher?» Der Zahnarzt zog den Mundschutz vom Kopf, nickte, und dann erklärte er es ihm.

Später sass Hugentobler glücklich ob seiner Lochlosigkeit im Büro. Wie der Zahnarzt ihm geraten hatte, blickte er den Fremdkörper an, den er auf seinen Schreibtisch gestellt hatte: Einen dämlich grinsenden Clown aus Keramik, er hatte ihn in einem Geschenkartikelladen gefunden.

Das hatte der Zahnarzt ihm geraten: «Stellen Sie etwas Irritierendes in die Nähe ihres Blickfelds, und immer wenn Sie es sehen und sich fragen: Was soll denn das hier?, dann erinnern Sie sich daran, sich zu entspannen. Schliessen Sie die Augen. Atmen Sie einmal kräftig durch, ein zweites Mal und ruhig auch ein drittes Mal. Herr Hugentobler, Sie verkrampfen sich, deshalb beißen Sie die Kiefer zusammen, daher kommen ihre Schmerzen.»

Also stellte Hugentobler den Keramik-Clown neben seinen Computerbildschirm, erblickte ihn einmal am Tag, wurde davon irritiert, schloss die Augen, atmete durch, entspannte sich bis tief in sein Innerstes. Die Kieferschmerzen verschwanden bald, ebenso seine nächtlichen

Träume von hölllochgrossen Löchern in seinen Backenzähnen, sein Schlaf wurde besser und überhaupt fühlte er sich seither grossartig. Diese Sekunden bei geschlossenen Augen auf seinem Bürostuhl hockend, sie kamen ihm vor wie Wellnessferien. Begeistert erzählte er allen davon, fernen Freunden, flüchtigen Bekannten, dem gorillagleichen Instruktor im Fitnessclub, und ja, manchmal fand er selbst, er klinge ein wenig missionarisch, was ihm aber durchaus gefiel.

Als er darüber mit Roggenmoser in der Onyx-Bar hockend bei einem Bier sprach, da sagte dieser nachdenklich: «Hm, vielleicht sollte ich es auch probieren. Entspannung kann jeder gebrauchen. Aber was für ein Gegenstand soll es sein?» «Ir-

gendein Gegenstand, der mit deinem Leben nichts zu tun hat. Der dich vielleicht sogar schockiert. Der dich aus dem Moment rausreißt, der den rasenden Gang der Dinge für eine Sekunde stoppt.» «Gut», sagte Roggenmoser, nahm einen Schluck Bier, leckte sich den Schaum von den Lippen, «ich weiss schon, welcher Gegenstand es sein wird.» «Welcher?» «Das Foto meiner Exfrau.»

www.ausschalten-auftanken.ch

Hier gibts mehr von Max Küng und weiteren bekannten Autoren. Das gratis Kolumnen-Abo plus Infos und Hintergründe zu «Arbeit&Freizeit», Führungskultur und Wettbewerbsfähigkeit.

Eine Kampagne des Schweizerischen Versicherungsverbandes SVV.

