

Ihre Informationen

Information für Versorgungspartner
Version 1.0.0





Inhalt

- ➔ Überblick Seite 2

- ➔ Das AmbulanzPartner Versorgungsnetzwerk Seite 3

- ➔ Das Internetportal AmbulanzPartner.de Seite 5

- ➔ Finanzierungskonzept Seite 8

- ➔ Ausblick Seite 8

- ➔ Kontakt für Versorgungspartner Seite 9



Überblick

Wer ist Versorgungspartner?

Versorgungspartner im AmbulanzPartner Versorgungsnetzwerk sind Hersteller und Anbieter von medizinischen Dienstleistungen und Produkten einschließlich Hilfsmitteln, Heilmitteln und Pflegeleistungen.

Was bietet AmbulanzPartner für Versorgungspartner?

- ➔ Eine elektronische Versorgungsakte zur Versorgung von Patienten mit komplexen neurologischen Erkrankungen
- ➔ Ein Case-Management mit Schwerpunkt der Hilfs- und Heilmittelversorgung, der Medikamentenversorgung sowie der Pflegeüberleitung
- ➔ Die Vernetzung von Versorgungspartnern (z.B. Sanitätshäuser, Therapeuten), Medizinischen Partnern (z.B. Ärzte, Apotheker), Angehörigen und Patienten
- ➔ Koordination versorgungsrelevanter Informationen und Dokumente zwischen Versorgungspartnern, Medizinischen Partnern und Patienten
- ➔ Einbeziehung der Patienten durch eine Bewertungsfunktion der Therapien, Produkte und Medikationen (Patientenselbstwertung)

Zusammenfassung

Menschen mit schweren und chronischen neurologischen Erkrankungen benötigen umfassende Hilfen für Mobilität, Transfer, Kommunikation, Ernährung und andere Versorgungselemente. Sie erfahren eine Unterstützung von verschiedenen Akteuren. Die Abstimmung der unterschiedlichen Partner ist komplex und mit hohen Barrieren

verbunden. AmbulanzPartner bietet den Patienten und allen Akteuren ein Netzwerk für eine koordinierte Hilfs- und Heilmittelversorgung, Medikamentenversorgung sowie eine Pflegeüberleitung. AmbulanzPartner vereint ein Case-Management und das Internetportal AmbulanzPartner.de in einem hybriden Produkt. Das Internetportal AmbulanzPartner.de dient als „elektronische Versorgungsakte“ und „Managementplattform“, die Patienten, Angehörige, Ärzte, Apotheker, Pflegende und Versorgungspartner verbindet und alle Versorgungsprozesse erkennbar macht. Das Case-Management dient dazu, die Versorgung mit Hilfs- und Heilmitteln, Medikamenten und Pflegeleistungen zu erleichtern und Fehlversorgung zu vermeiden. Das Case-Management und die Nutzung des Internetportals AmbulanzPartner.de sind mit einem Erlösmodell verknüpft und folgen dabei dem „Shared Value“-Prinzip: Patienten und Medizinische Partner (Angehörige, Ärzte und sozialmedizinische Partner) nutzen das Fallmanagement und das Portal kostenlos, während die Versorgungspartner als unternehmerische Akteure in ein Lizenzmodell eingebunden sind.



Das AmbulanzPartner Versorgungsnetzwerk

Die Historie

Die Notwendigkeit einer Vernetzung und der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie in der medizinischen Versorgung wurde seit mehr als 10 Jahren erkannt und thematisiert. Auf Grund von ungelöster Komplexität und Finanzierungsfragen ist es bis jetzt nicht gelungen, eine sektorenübergreifende Dienstleistungs- und Management-Struktur zu schaffen, die ein multiprofessionelles Fallmanagement ermöglicht. Im Ergebnis steht eine hochgradige „Fragmentierung“ im Versorgungsprozess. In der gegenwärtigen Regelversorgung besteht kein systematischer Informationsaustausch zwischen Ärzten, Hilfs- und Heilmittelversorgern, Apotheken, Pflegeeinrichtungen und anderen sozialmedizinischen Akteuren. Der Wunsch nach Austausch ist vorhanden, aber bisher durch die strukturellen Barrieren erschwert.

Ein Lösungsansatz ist AmbulanzPartner, ein Internet-unterstütztes Versorgungsmanagement, das bei der Behandlung von Patienten mit Amyotropher Lateralsklerose (ALS) prototypisiert und ausgehend von dieser Indikation weiterentwickelt wurde. AmbulanzPartner wurde an der Charité seit Juni 2010 entwickelt und Anfang 2011 wurde der Online-Betrieb des Internetportals AmbulanzPartner.de gestartet.

Konzeptbeschreibung & Organisationsform

Eine zentrale Herausforderung in der Versorgung bei schweren und chronischen neurologischen Erkrankungen ist die komplexe Hilfs-, Heilmittel- und Pflegeversorgung. Im Erkrankungsverlauf entstehen dynamische Bedarfe für die individuelle Versorgung mit Pflegeleistungen, mit Mobilitäts-, Transfer- und Kommunikationshilfen, mit verschiedenen Anwendungsformen der Physio- und

Ergotherapie sowie Logopädie. Im AmbulanzPartner Versorgungsnetzwerk wird die Koordination und Abstimmung der vielschichtigen Hilfs-, Heilmittel- und Pflegeversorgung unterstützt. Dabei sind zwei Komponenten im Versorgungskonzept zu unterscheiden: Ein „Fallmanagement“ und ein Internet-basiertes „Managementportal“. Beide Komponenten lassen sich als hybrides Produkt aus „Koordination plus Internetportal“ betrachten. Insgesamt entsteht eine umfassende Leistung, die durch die folgenden Unternehmen bewerkstelligt wird:

AmbulanzPartner GmbH, AmbulanzPartner SozioTechnologie GmbH und die Charité - Universitätsmedizin Berlin.

Durch die drei Unternehmen werden die folgenden Leistungen realisiert:

- ➔ Case-Management mit Schwerpunkt der Hilfs- und Heilmittelversorgung, der Medikamentenversorgung sowie der Pflegeüberleitung
- ➔ Bereitstellung einer „elektronischen Versorgungsakte“ auf dem Managementportal AmbulanzPartner.de
- ➔ Dokumenten- und Datenmanagement einschließlich aller administrativen Prozesse rund um das Internetportal
- ➔ Bereitstellung einer informationstechnologischen Infrastruktur für den Betrieb des Internetportals AmbulanzPartner.de einschließlich einer Datenbank für alle patienten- und versorgungsbezogenen Daten. Der Datenschutz und die Datensicherheit liegen in der Verantwortung der Charité
- ➔ Versorgungsforschung durch die Charité sowie andere Universitätskliniken die ein Datenmanagement über AmbulanzPartner.de realisieren

Wie arbeitet AmbulanzPartner?

AmbulanzPartner wird mit dem informierten Einverständnis des Patienten vom Patienten selbst, durch den behandelnden Arzt, über Therapeuten oder andere sozialmedizinische Partner kontaktiert. Die Akteure beschreiben anhand von Symptomen und Beschwerden einen individuellen Versorgungsbedarf (Hilfs- und Heilmittel, Medikamente, Pflegeleistungen) und übersenden eine „Versorgungsanfrage“ an AmbulanzPartner. Die Koordinatoren des AmbulanzPartner Versorgungsnetzwerks kontaktieren spezialisierte Versorger in regionaler Nähe des Patienten und organisieren im Auftrag des Patienten die Versorgung. Die Koordinatoren unterstützen bei der

- ➔ Suche spezialisierter Therapeuten, Hilfsmittelversorger, Apotheken und Pflegeeinrichtungen
- ➔ Terminanfrage bei geeigneten Versorgern
- ➔ Übersendung notwendiger Dokumente an Versorger
- ➔ Koordinierung mehrerer Versorgungspartner untereinander
- ➔ Rezept- und Verordnungsmanagement
- ➔ sichere Dokumentation aller Versorgungsprozesse

Die Relation von AmbulanzPartner zur „Regelversorgung“

AmbulanzPartner unterstützt die sozialrechtlich definierte Regelversorgung. Die Verantwortung des behandelnden Arztes für die medizinische Notwendigkeit und die Wirtschaftlichkeit von Hilfs- und Heilmitteln sowie Arzneimitteln bleibt unberührt. Die Verantwortung für die medizinische Indikation obliegt unverändert dem Arzt. Die Prüfung der medizinischen Notwendigkeit und Wirtschaftlichkeit befindet sich im Verantwortungsbereich des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK).

Die Wirtschaftlichkeit der Versorgung wird durch bestehende Direktverträge oder durch die vergleichende Angebotsüberprüfung durch den Kostenträger vorgenommen. Der Arzt definiert den personen-konkreten Versorgungsbedarf. Erst nach abgeschlossener Indikationsstellung der Versorgung wird AmbulanzPartner genutzt. Dabei ist AmbulanzPartner eine Organisations- und Managementstruktur, die den ärztlich definierten Versorgungsprozess effizienter gestaltet. Die Leistung von AmbulanzPartner besteht darin, im Auftrag des Patienten, einen geeigneten Versorgungspartner zu identifizieren, der über die Qualifikation, die Kompetenz im Indikationsgebiet und die vertraglichen Voraussetzungen für die geplante Versorgung verfügt. Weiterhin werden bereits bestehende Versorgungspartner identifiziert und koordiniert. Die Koordinatorin (w/m) des AmbulanzPartner Versorgungsnetzwerks ist mit dem Patienten, seinen Angehörigen, den Medizinischen Partnern und den Versorgungspartnern per Telefon, Email und über das geschützte Internetportal [AmbulanzPartner.de](https://www.ambulanzpartner.de) in Verbindung. Über [AmbulanzPartner.de](https://www.ambulanzpartner.de) werden zwei Gruppen von Akteuren vernetzt und koordiniert. Die erste Gruppe umfasst die Versorgungspartner (Leistungserbringer im Bereich der Hilfs- und Heilmittelversorgung sowie der Pflegeüberleitung) während die zweite Gruppe die Medizinischen Partner (Patient, Angehörige, Arzt, Apotheker) darstellt.

Nutzen und Vorteile von AmbulanzPartner

In der **Perspektive der Versorgungspartner** steht der Effizienzgewinn durch das Fallmanagement und die professionelle Datenbereitstellung der personen- und versorgungsbezogenen Daten im Vordergrund. Die Nutzung der elektronischen Versorgungsakte ermöglicht den Versorgungspartnern, ihre Leistung und administrativen Schritte gegenüber dem Patient, Arzt und anderen sozialmedizinischen Akteuren erkennbar zu machen.

Dadurch entsteht eine höhere Qualität im Versorgungsprozess, die ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal in der wettbewerblichen Hilfs- und Heilmittelversorgung sowie Pflegeüberleitung darstellt.

Aus **Perspektive des Medizinischen Partners** bietet das AmbulanzPartner Versorgungsnetzwerk Vorteile bei einer Professionalisierung des Datenmanagements in einer elektronischen Versorgungsakte und in einer Qualitätsverbesserung durch ein hochspezialisiertes Fallmanagement. Die Vorteile für Ärzte entsprechen auch dem Nutzen für andere sozialmedizinische Partner, für die der Wert von AmbulanzPartner aus der koordinativen Dienstleistung und der bereitgestellten Managementplattform entsteht. Aus **Patienten-Perspektive** bedeutet AmbulanzPartner

eine Option für eine koordinative Unterstützung für die wesentlichen Prozesse der Hilfsmittel-, Heilmittel- und Medikamentenversorgung sowie der Pflegeüberleitung. Mit dem Koordinator (m/w) besteht ein Ansprechpartner für die komplexen Vorgänge der ambulanten Versorgung. Dieser Ansprechpartner steht an der „Schnittstelle“ zwischen den verschiedenen Versorgungssegmenten. Das dazu gehörige Internetportal stellt für den Patienten eine elektronische Versorgungsakte dar, auf der alle Prozesse, Dienstleistungen und Medizinprodukte erkennbar und nachvollziehbar sind. Die Verknüpfung von Fallmanagement mit einer Internet-basierten elektronischen Versorgungsakte ist innovativ und trägt zu einem hohen Maße zur Patientenautonomie bei.



Das Internetportal AmbulanzPartner.de

Ein innovatives Instrument der Versorgungscoordination ist das geschützte Internetportal AmbulanzPartner.de, das alle Versorgungsabläufe dokumentiert und verfügbar macht. Neben den üblichen Kommunikationsmöglichkeiten über Telefon und Fax ist das Internetportal AmbulanzPartner.de ein wichtiges Instrument der Versorgungscoordination. In dieser elektronischen Gesundheitsakte werden alle relevanten Versorgungsdaten erfasst. Dabei wird eine Übersicht der erforderlichen, noch in Beantragung befindlichen oder bereits vorhandenen Hilfs-

und Heilmittel, Medikamente und Pflegeleistungen geschaffen. Der Aufbau des Internetportals AmbulanzPartner.de ist durch eine einfache Menüführung charakterisiert, die eine intuitive Nutzung durch verschiedene Nutzergruppen ermöglicht. Nach der Start- und Login-Seite entstehen vier Menüstränge, die in den Kategorien „Patientenkonto“, „Partner“, „Versorgung“ und „Bewertung“ einen effektiven Zugang zu den administrierten Daten gestattet.

Die folgende Tabelle beschreibt die Inhalte von AmbulanzPartner.de, die erfasst, gespeichert und zur Verfügung gestellt werden.

Inhalte von AmbulanzPartner.de

- ➔ Kontaktdaten des Patienten (Adresse, Telefon, Email etc.)
- ➔ Kontaktdaten der Versorgungspartner (Therapeuten, Hilfsmittelanbieter, Hersteller, Dienstleister etc.)
- ➔ Kontaktdaten Medizinischer Partner (Ärzte, Apotheker, Pflegende etc.)
- ➔ Bildergalerie(z. B. mit einem Portrait des Patienten, optional)
- ➔ Diagnose und Leitsymptome
- ➔ Dokumenten-Center mit Upload- und Download-Funktion von versorgungsrelevanten Dokumenten (Therapiebericht, Erprobungsbericht, Arztbrief etc.)
- ➔ Übersicht der bestehenden Hilfsmittel (Art der Hilfsmittel, Produktbezeichnung, Einsatzbereich etc.)
- ➔ Hilfsmittelbereitstellung (Status der Verordnung, Kostenübernahme und Lieferung)
- ➔ Übersicht der Heilmittelvorgänge (Physiotherapie, Logopädie, Ergotherapie, spezifische Unterteilung nach Maßnahmenkatalog, Verordnungsmenge, Frequenzempfehlung etc.)
- ➔ Heilmittelbereitstellung (Status der Verordnung)
- ➔ Medikationsplan mit Übersicht aller laufenden und abgeschlossenen Medikationen
- ➔ Übersicht aller Pflegeleistungen (Pflegeort, Pflegeumfang, Versorgungsart, Dinglichkeit etc.)
- ➔ Bewertungen der Behandlungen, Produkte und Medikationen durch den Patienten anhand von Fragebögen, Benotung und Kommentaren

Patientenbewertung

Patienten (oder von ihnen autorisierte Angehörige) haben die Möglichkeit, die bestehenden Hilfsmittel, Medikationen und die medizinischen Dienstleistungen (z. B. Heilmittel, Pflegeleistungen oder Einweisungen in Hilfsmittel) zu bewerten. AmbulanzPartner.de erlaubt strukturierte Befragungen zur Bewertung und Zufriedenheit der Therapie, des Hilfsmittels oder der Pflegeleistung durch den Betroffenen. Eine Kommentarfunktion gestattet dem Patienten die Beschreibung von Defiziten und Ansätze einer Problemlösung aus Sicht des Patienten.

Über die Bewertungsfunktion entstehen Daten über die individuellen Bedürfnisse des Patienten während der medizinischen Versorgung. Die Bewertungen werden den unterschiedlichen Akteuren bereitgestellt. Diese Information ist für verschiedene Nutzergruppen von unterschiedlichem Interesse: der Arzt erreicht durch die Patientenselbstbewertung eine bessere Behandlung, während Therapeuten und Sanitätshäuser das Feedback für eine Optimierung eigener Dienstleistungen und Produkte verwenden.

Datenschutz und Datensicherheit

Der Datenschutz und ein modernes Konzept der Datensicherheit sind integraler Bestandteil des AmbulanzPartner Versorgungsnetworks. Durch die physische Speicherung der Daten auf Servern der Charité ist der Datenschutz des Klinikums verantwortlich. Die Dokumente der Patienteninformation und der Einwilligungserklärung wurden mit strenger Berücksichtigung des Datenschutzes erarbeitet. Im Mittelpunkt des Internetportals AmbulanzPartner.de steht der Patient, dessen personen- und versorgungsbezogene Daten administriert und zusammengefügt werden. Über eine Webapplikation werden patientenbezogene Daten für die einzelnen Partner-Rollen (Koordinator, Medizinische Partner, Versorgungspartner, Angehörige) auf den Internetseiten von AmbulanzPartner.de zur Verfügung

gestellt. Dabei werden spezifische Zugriffsberechtigungen für die einzelnen Datensätze definiert. Die Akteure (Arzt, Patient, Therapeut, Apotheker, Versorger) können abhängig von ihrer Partner-Rolle in der Patientenakte personen- und versorgungsbezogene Daten sowie Selbstbewertungsdaten gruppenspezifisch ansehen, eingeben und administrieren. Die Zugriffsrechte auf die erhobenen versorgungs- und personenbezogenen Daten sind exakt definiert und limitiert. Hervorzuheben ist, dass die Versorgungspartner ausschließlich Zugriffsrechte für diejenigen Patienten haben, bei denen eine Versorgung erfolgt oder vorgesehen ist. Analoge Begrenzungen bestehen für die Medizinischen Partner: Ärzte, Apotheker, Ernährungstherapeuten und sonstige Medizinische Akteure haben Lese- und eingeschränkte Änderungsrechte für diejenigen Patienten, an deren Versorgung sie beteiligt sind. Patienten haben keine Nutzungsrechte für Daten anderer Patienten, die über AmbulanzPartner.de administriert werden. Damit unterscheidet sich AmbulanzPartner.de in strikter Weise von offenen Formen sozialer Netzwerke. Die Lese-, Änderungs- und Löschrechte von Daten sind nutzergruppenspezifisch definiert. Die Zugriffsrechte können seitens des Patienten jeder Zeit widerrufen werden.



Finanzierungskonzept

Das Case-Management und das Internetportal AmbulanzPartner.de sind mit einem Erlösmodell verknüpft, das sozialmedizinische Wertschöpfung mit einer Geschäftsmodell-Innovation verbindet. Die Dienstleistungen und die Internet-Plattform werden aus Lizenzen der Versorgungspartner finanziert. Die Zahlungsbereitschaft der Versorgungspartner ergibt sich aus Effizienzvorteilen im Care- und Case-Management, aus einer Qualitätssteigerung, einem verbesserten Ressourcenmanagement und Schaffung von Alleinstellungsmerkmalen. Für die Patienten und Medizinischen Partner werden das Fallmanagement und das Portal kostenfrei zur Verfügung gestellt („Shared-Value-Modell“).

Das AmbulanzPartner Versorgungsnetzwerk wird über ein Finanzierungsmodell nach dem „Third-Party-Payer-Prinzip“

gewährleistet. Kernelement des Prinzips ist die Finanzierung, unabhängig von den gegenwärtigen Kostenträgern der Kranken- und Pflegekassen. Die Finanzierung von Dienstleistungs-, Behandlungs- und Produktinnovationen in der Regelversorgung erfordert üblicherweise sozialrechtliche und vergütungssystematische Anpassungen, die einen hohen zeitlichen Vorlauf haben. Im Finanzierungsmodell durch Dritte wird eine „Überbrückung“ bis zur Finanzierung aus der Regelversorgung erreicht, in dem wettbewerbliche Elemente der Erlösgenerierung genutzt werden. Die Geschäftsmodell-Innovation ist als „Social Entrepreneurship“ einzuordnen. Darunter ist die Schaffung sozialer Werte zu verstehen, deren Finanzierung über eine wettbewerbliche Unternehmensstruktur erreicht wird.



Ausblick

Der bisherige Tätigkeitsschwerpunkt im AmbulanzPartner Versorgungsnetzwerk ist die Versorgung von Menschen mit komplexen neurologischen Erkrankungen. Ausgehend von den bestehenden Erfahrungen ist die Übertragung des AmbulanzPartner-Konzeptes auf andere Indikationen möglich und sinnvoll.

Durch AmbulanzPartner sollen in der weiteren Entwicklung interaktive Elemente gestärkt werden, in denen der Patient einen direkten Einfluss auf die eigene Versorgung nehmen kann. Die Einbeziehung des Patienten in den Entscheidungs- und Behandlungsprozess wird Produkte und Dienstleistungen in der Medizin maßgeblich

bestimmen. Sie entspricht einem sozialmedizinischen und gesellschaftlichen Fortschritt, der die Mit- und Selbstbestimmung des Patienten in den Vordergrund stellt.



Kontakt für Versorgungspartner

Sie haben die Möglichkeit jederzeit weitere Fragen zum AmbulanzPartner Versorgungsnetzwerk zu stellen:

AmbulanzPartner GmbH
Friedrichstr. 90
10117 Berlin
T: 030-8103141 0
F: 030-20164002
info@ambulanzpartner.de