



Primärversorgung: Zugang und digital gestützte Versorgungsnavigation

Zur Verbesserung der ambulanten Versorgung ist es essenziell, dass der Zugang zur Versorgung sowie die Inanspruchnahme neu organisiert und strukturiert werden – insbesondere auch unterstützt durch digitale Instrumente.

Im Rahmen eines niedrighschwelligigen Erstkontakts (digital oder analog) wird die Behandlungsnotwendigkeit einheitlich anhand der Anwendung effizient eingeschätzt. Hierbei wird der richtige Versorgungspfad identifiziert und eine Einschätzung zur Dringlichkeit der Versorgung getroffen. Mögliche Versorgungspfade umfassen sowohl die ärztliche Versorgung, die Versorgung durch weitere Gesundheitsprofessionen, die direkte Überleitung in die Notfallversorgung, digitale Versorgungsformen als auch Optionen zur Selbstbehandlung mit Hilfe individualisiert aufbereiteter Gesundheitsinformationen. Patientinnen und Patienten wird auf diesem Wege ein im Bedarfsfall unmittelbarer Zugang in die bedarfsgerechte Versorgungsebene ermöglicht. Kann kein Bedarf für eine Versorgungsleistung im Rahmen der GKV festgestellt werden, können eigenverantwortliche Maßnahmen der Patientinnen und Patienten unterstützt werden und eine Orientierung zum weiteren Vorgehen gegeben werden. Im Hinblick auf eine verlässliche Steuerung innerhalb eines Primärversorgungssystems ist eine klare Definition der Versorgungsprozesse und -aufträge zu beachten.

Hierfür soll ein Navigationstool als Orientierungs- und Entscheidungshilfe eingeführt werden, welches zum einen durch Versicherte eigenständig über Apps oder Websites genutzt werden kann und zum anderen den strukturierten Einschätzungsprozess im telefonischen oder im Präsenzkontakt unterstützt. Das Tool basiert auf einheitlichen und GKV-weit verbindlichen Kernelementen zur Einschätzung des Behandlungsbedarfs und zur Bearbeitung einheitlicher Prozesse, ist jedoch durch zusätzliche krankenkassenindividuelle Module erweiterbar.

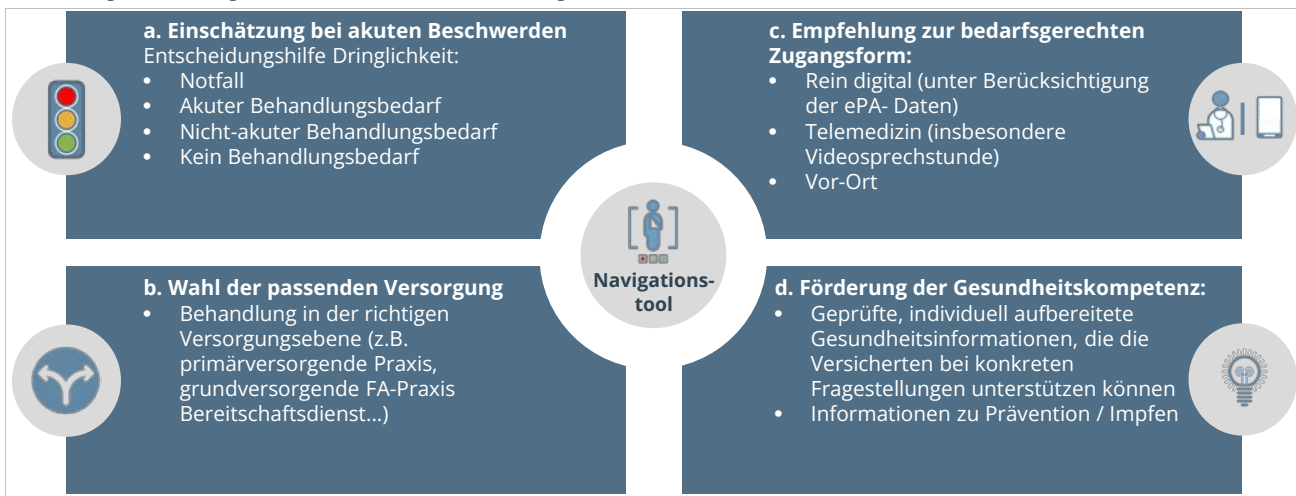
Das Navigationstool sollte perspektivisch an die ePA eines Versicherten angebunden werden und kann auf Basis der strukturierten Daten aus der ePA (z. B. zur Versorgungshistorie oder zur Medikation) und der Angaben der Versicherten zu ihren gesundheitlichen Problemen den Zugang zur weiteren Versorgung strukturieren, Versorgungsprozesse anstoßen und perspektivisch eigenständig abschließen oder auch auf Angebote außerhalb der GKV-Versorgung verweisen. Perspektivisch können in bestimmten Fallkonstellationen elektronische Überweisungen zur fachärztlichen Versorgung erfolgen. Die bei Nutzung des Navigationstools erhobenen Daten werden zudem strukturiert in die ePA übertragen. Damit laufen alle relevanten Befunde, Diagnosen und Therapieempfehlungen in der ePA zusammen und stehen für die nachfolgende Versorgung zur Verfügung.

Funktionsumfang und mögliche Anwendungsszenarien

Das Navigationstool kommt in unterschiedlichen Situationen zum Einsatz und bietet folgende Funktionen:

- a. **Einschätzung bei akuten Beschwerden:**
Das System kann erkennen, ob es sich um einen Notfall, einen akuten Behandlungsbedarf, einen nicht-akuten ärztlichen oder nichtärztlichen Behandlungsbedarf oder um eine Situation ohne medizinischen oder pflegerischen Behandlungsbedarf handelt und je nach Einschätzung in die richtige Versorgungsebene steuern oder auch eigenverantwortliche Möglichkeiten außerhalb der GKV-Versorgung einbeziehen. Bei Feststellung eines Behandlungsbedarfs werden die bekannten bzw. erhobenen entscheidungsrelevanten Informationen den jeweiligen Leistungserbringenden zur Verfügung gestellt.
- b. **Wahl der passenden Versorgung:**
Je nach medizinischem Bedarf wird die versicherte Person an die behandelnde primärversorgende Praxis oder in eine andere Versorgungsebene (z. B. weitere Fachärzte, Bereitschaftsdienst, Notfallrettung) oder einen anderen Versorgungsbereich verwiesen. Insbesondere wenn kein Behandlungsbedarf besteht, erhält die Person z. B. individualisiert aufbereitete und validierte Informationen zur Selbstbehandlung (vgl. Punkt d) oder Hinweise für Anlaufstellen außerhalb der GKV-Versorgung.
- c. **Empfehlung zur bedarfsgerechten Zugangsform:**
Das Navigationstool kann beurteilen, ob z. B. eine Videosprechstunde ausreicht, ein Besuch in einer Praxis nötig ist und ermöglicht direkt-die (digitale) Terminbuchung in der empfohlenen Versorgungsebene und unter Berücksichtigung der ermittelten Dringlichkeit. Weiter kann in ausgewählten Konstellationen auch eine Leistung unter Berücksichtigung der ePA-Daten direkt mithilfe des Navigationstools erbracht werden bzw. der Zugang zu einer Leistung digital freigeschaltet werden – perspektivisch auch ohne Inanspruchnahme ärztlicher Ressourcen (z. B. Genehmigung von DiGA oder ausgewählte Folgerezepte).
- d. **Förderung der Gesundheitskompetenz:**
Versicherte erhalten vorhandene, wissenschaftlich geprüfte und verständliche Gesundheitsinformationen, die auf ihre konkreten Fragen zugeschnitten sind. In weiteren Ausbaustufen können durch Berücksichtigung von strukturierten Daten aus der ePA und der erhobenen Daten der Bedarfseinschätzung individuell aufbereitete Informationen bereitgestellt werden. So sollen sie ihre Gesundheit besser verstehen und informierte Entscheidungen treffen können. Das System weist bei akuten Beschwerden auch auf Warnsignale hin, die einen nicht-ärztlichen oder ärztlichen persönlichen Kontakt oder einen Kontakt per Videosprechstunde erforderlich machen, und unterstützt so eine bedarfsgerechte Inanspruchnahme. Damit bietet das Navigationstool ein vertrauenswürdiges, evidenzbasiertes Angebot bei medizinischen und pflegerischen Fragen.

Abbildung 1 Navigationstool - Funktionsumfang



Quelle: GKV-Spitzenverband

Das Navigationstool soll sich nicht auf die Einschätzung eines Behandlungsbedarfs und die Identifikation der passenden Versorgung beschränken, sondern ist stetig weiter auszubauen. Hierzu gehört zwingend und umgekehrt die Anbindung an die digitale Terminvermittlung auf Basis des bundeseinheitlichen Terminverzeichnisses. Die Terminvermittlung folgt dabei dem festgestellten Behandlungsbedarf und der Versorgungsebene. Voraussetzung hierfür ist, dass im bundeseinheitlichen Terminverzeichnis ein ausreichender Umfang an Terminen zur Verfügung gestellt wird.

Des Weiteren soll das Navigationstool kontinuierlich um zusätzliche Bereiche erweitert werden; dies betrifft zum einen weitere Versorgungsbereiche, wie Apotheken oder Pflege, als auch Unterstützungsangebote und -services, die Krankenkassen individuell ihren Versicherten anbieten (z. B. maßgeschneiderte Präventionsangebote, Erinnerungen an Impf- und Vorsorgeleistungen, Vermittlung weiterer Hilfen und Unterstützungen), welche in die modulare Struktur des Tools implementiert werden können.

Mögliche Umsetzung des Navigationstools

Das Navigationstool kann über unterschiedliche Zugänge erreicht werden. Neben der Einbindung in die Apps der Krankenkassen sollen Versicherte, die kein digitales Tool nutzen, grundsätzlich den Service beispielsweise telefonisch in Anspruch nehmen können. Hierbei sind auch bestehende Systeme wie 116117 / Terminservicestellen einzubinden. Da das Navigationstool zudem bei der Einschätzung von akuten Beschwerden genutzt werden kann, soll es als Unterstützung von Personal zum Beispiel am Praxistresen oder in der Notaufnahme angewendet werden.

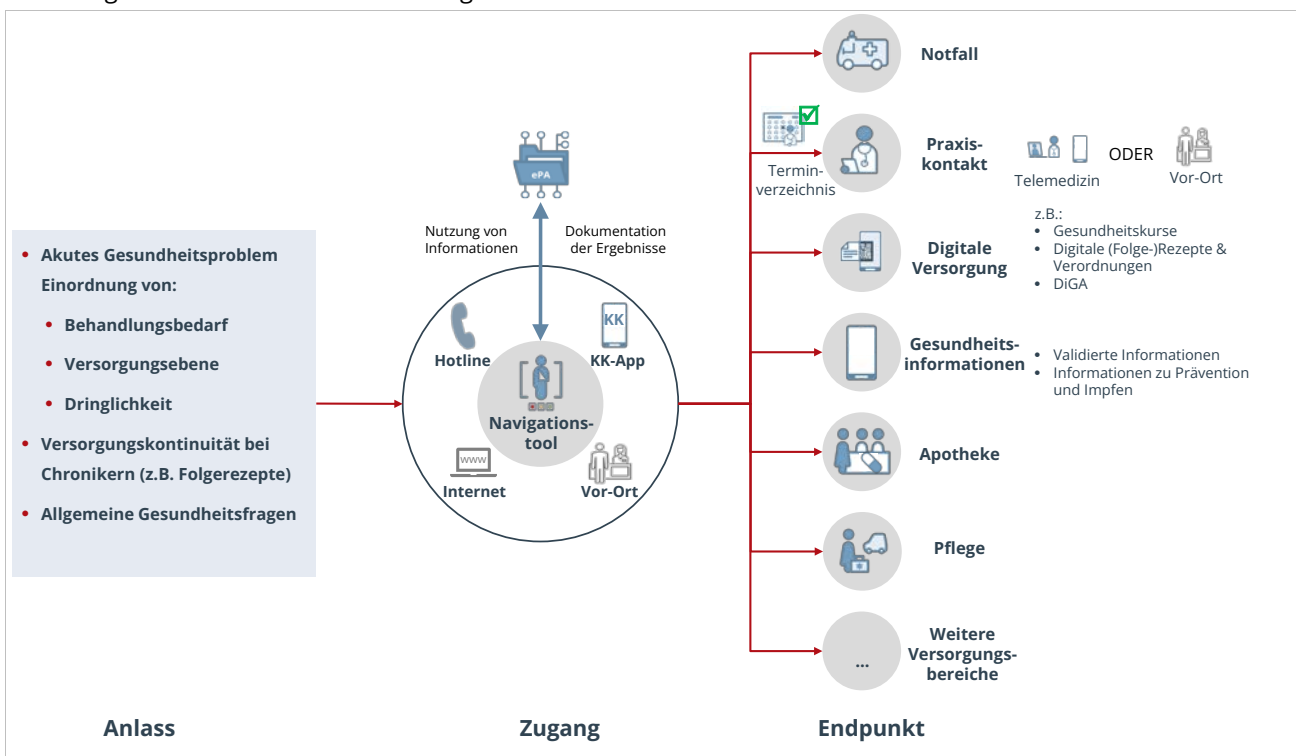
Das System ist technisch so gestaltet, dass es auch plattformunabhängig in bestehende Webangebote – etwa auf den Webseiten von Krankenkassen, Arztpraxen oder auch Terminvermittlungsplattformen Dritter – eingebettet werden kann.

Die Einschätzung des Behandlungsbedarfs und dessen Dringlichkeit muss unabhängig vom Einsatzort – online via (kassenspezifischer) App, Web, telefonisch, 116117, am Praxistresen, im INZ oder in der Notaufnahme – standardisiert ablaufen. Es ist zudem sicherzustellen, dass das Ergebnis der

Einschätzung unabhängig vom jeweiligen Einsatzort ist. Mit der Anbindung des Tools an die ePA wird eine systembruchfreie Übergabe der Informationen zum Patienten beim Übergang zwischen verschiedenen Leistungserbringenden und verschiedenen Versorgungsebenen sichergestellt.

Das Navigationstool soll über die Grenzen der ambulanten ärztlichen Versorgung hinaus weitere Versorgungsbereiche einschließen. Es muss daher auf bundeseinheitlichen Vorgaben der gemeinsamen Selbstverwaltung durch den Gemeinsamen Bundesausschuss, sowie ggf. themenspezifisch hinzuzuziehender relevanter Akteure, basieren. Diese Vorgaben müssen auch Regelungen u. a. zum Betrieb, zur Qualitätssicherung, zur Finanzierung und zur schrittweisen Implementierung umfassen. Bestehende Ersteinschätzungsinstrumente können im Rahmen dieser Vorgaben einbezogen und weiterentwickelt werden.

Abbildung 2 Schematische Darstellung der Funktionalität



Quelle: GKV-Spitzenverband

Die von der Selbstverwaltung zu vereinbarenden Vorgaben sollen auch festlegen, in welchem Maß das Navigationstool verbindlich als erste Anlaufstelle für den Zugang zur Versorgung zu nutzen und in welchen Konstellationen dies nicht erforderlich ist – beispielsweise bei der kontinuierlichen ärztlichen Betreuung chronisch kranker Patientinnen und Patienten. Ebenfalls festzulegen ist die Verbindlichkeit der Ergebnisse der Bedarfseinschätzung.

Die Vorgaben für die technische und inhaltliche Umsetzung werden durch geeignete Zertifizierungsanforderungen und eine qualitätsgesicherte, validierte, neutrale, diskriminierungsfreie und manipulationsresistente Realisierung des Navigationstools sichergestellt.

Nutzen des Navigationstools für die Versorgung

Für Versicherte bietet das Tool einen niedrigschwelligen Weg, um einen ersten Kontakt zur Versorgung herzustellen. Es ermöglicht den Versicherten individualisierte, validierte Informationen zu ihren individuellen Anliegen zu erhalten. Das Tool bietet darüber hinaus nicht nur Informationen, sondern ermöglicht bestimmte Versorgungsprozesse abschließend zu bearbeiten oder Termine bei geeigneten Leistungserbringenden zu vermitteln. Aus Sicht des Versicherten wird das Tool zum wichtigen ersten Anlaufpunkt im Gesundheitswesen.

Leistungserbringende werden entlastet, da das Tool geeignet ist, u. a. nicht notwendige Arztkontakte zu vermeiden. Das Navigationstool kann zudem in die bestehenden Arbeits- und Versorgungsprozesse integriert werden. Es trägt dazu bei, Patienten-Kontakte effizienter zu gestalten, indem die erhobenen Angaben der Versicherten zur Unterstützung der Anamnese genutzt werden können. Dies wird durch die direkte Anbindung der ePA erreicht.

Zusammenfassend trägt das Navigationstool dazu bei, Kapazitäten zu schonen, indem es für Versicherte die passende Versorgungsform identifiziert. Definierte Versorgungsprozesse können perspektivisch rein digital abgeschlossen werden, ohne dass überhaupt ein ärztlicher Kontakt erforderlich wird. Somit werden nicht nur ärztliche Kapazitäten entlastet, sondern auch Ausgaben für Praxiskontakte vermieden, deren Anlass keine ärztliche Behandlung erfordert.

Das Zielbild des Navigationstools ist es, für Versicherte eine moderne, nutzerorientierte Lösung zu schaffen, die hohe Akzeptanz findet. Dabei bietet das Tool nicht nur Orientierung im Gesundheitswesen, sondern auch – insbesondere in Verbindung mit einer digitalen Terminvermittlung – einen echten Mehrwert durch schnellere und zielgerichtete Versorgungspfade.