



FROX

# Workflow-Lösung für Medical: medizinische Begleitung von Auslandspatienten



Mit der entwickelten digitalen Lösung konnten wir unsere medizinischen Begleitprozesse deutlich strukturieren und optimieren. Die prozessbasierte Technologie sorgt für mehr Effizienz, schafft durchgängige Transparenz und sichert eine gleichbleibend hohe Qualität. So gelingt es uns, komplexe Abläufe klar abzubilden und Patienten zuverlässig zu begleiten.

Dr. med. Julien Marrel, Ärztlicher Leiter, Medical AG

## FROX AG

Seestrasse 88  
CH-8712 Stäfa  
+41 55 254 12 54  
office@frox.ch

# Workflow-Lösung für Medcall: medizinische Begleitung von Auslandspatienten

## Kundennutzen

Die Medicall AG ist die führende Anbieterin für medizinische Assistance-Leistungen in der Schweiz und übernimmt im Auftrag von Versicherungen die Rolle einer Notrufzentrale. Sie unterstützt Menschen, die im Ausland erkranken oder verunfallen, sorgt für die bestmögliche Behandlung vor Ort und organisiert bei Bedarf eine sichere Rückführung in die Schweiz.

Im medizinischen Kompetenzzentrum arbeiten Fallmanagerinnen und Ärzte eng zusammen. Sie stehen sowohl mit den betroffenen Personen als auch mit Leistungserbringern wie Spitälern oder Ärzten im Ausland in Kontakt. Das Team erstellt medizinische Einschätzungen, prüft Transportfähigkeit, Dringlichkeit und Transportart und plant bei Bedarf einen Spitaleintritt in der Schweiz.

Die bisherige Arbeitsweise mit MS Office Tools erwies sich als sehr aufwändig und sollte durch eine moderne, aufgabenbasierte Workflow-Lösung auf Basis von Axon Ivy abgelöst werden. Heute werden die Aufträge für das medizinische Kompetenzzentrum direkt in der Assistance-Lösung erzeugt und als Aufgaben in der neuen Applikation dargestellt. Eine zentrale Fallübersicht zeigt den Status aller laufenden Aufträge sowie die jeweiligen Zuständigkeiten. Fallmanagerinnen und Ärzteteam arbeiten gemeinsam im elektronischen Falldossier, was eine strukturierte und effiziente Bearbeitung ermöglicht. Da viele Tätigkeiten zeitkritisch sind, unterstützt die Lösung eine präzise Disposition und Überwachung. Für den Austausch mit externen Stellen wie Ärzten oder Spitälern lassen sich elektronische Dokumente und E-Mails direkt aus der Applikation heraus generieren.

## Die Vorteile der neuen Lösung im Überblick:

- Übersicht, Priorisierung und Status der medizinischen Aufträge
- Geführte und rollenbasierte medizinische Begleitprozesse
- Integriert und synchronisiert Schlüsseldaten mit Fall-Führung der medizinischen Einsatzzentrale (Logistik)
- Intuitive Bedienung, Ausbildungsaufwand gering
- Digitales Dokumentenhandling
- Lückenlose Aufzeichnung (Verlauf)
- Parallele Bearbeitung mehrerer Aufträge möglich

## Leistungen FROX

Als langjähriger Digitalisierungspartner der Medcall hat FROX diese individuelle Applikation mitgestaltet und implementiert. Aufgrund des sensitiven Anwendungsbereichs wurde ein besonderes Augenmerk auf die Übersichtlichkeit, eine einfache Bedienung und die hohe Verlässlichkeit gelegt.

- Unterstützung Requirements Engineering, Mitgestaltung Design und UX, Einführungsunterstützung
- Lösungsarchitektur, agile Softwareentwicklung (SCRUM), Continuous Delivery, Projektmanagement
- Support und Weiterentwicklung