

# Digitalisierung im Bereich Telemedizin: Medgate zeigt wie es geht

Während in vielen Ländern Regierungen versuchen, passende Grundlagen für die Digitalisierung ihrer Gesundheitssysteme zu etablieren, ist man hierzulande schon deutlich weiter. In der Schweiz ist der virtuelle Gang zum Arzt bereits für viele Bürgerinnen und Bürger ganz normal. Anstatt lange auf einen Termin zu warten, greift man zum Hörer oder kontaktiert einen Gesundheitsexperten oder Arzt per Video. Dieser wiederum prüft das Anliegen, berät und behandelt den Patienten und vermittelt bei Bedarf innerhalb von wenigen Minuten an einen passenden Facharzt weiter.

In keinem anderen Land der Welt ist Telemedizin so alltäglich. Dies liegt hauptsächlich an den Vorteilen für Patienten, aber auch das Fachpersonal und die Versicherer profitieren. Um den Beteiligten ein effizientes und modernes Arbeitsumfeld zu bieten und gleichzeitig rechtliche Vorgaben und Branchenstandards einzuhalten, braucht es allerdings ein durchdachtes IT-Grundgerüst. Zum einen sind die Informationen sensibel und müssen zu jedem Zeitpunkt vor fremdem Zugriff geschützt werden. Andererseits muss eine Diagnose so präzise wie möglich sein, im Zweifelsfall geht es um lebenskritische Informationen, die eine schnelle Reaktion notwendig machen. Für die Behandlungsqualität ist es daher wichtig, dass medizinische Daten im Rahmen einer Sitzung ohne Verzögerung und in guter Qualität ausgetauscht werden können.

## Telemedizin braucht Vertrauen von Fachkräften und Patienten

Im aktuellen Halbjahresbericht der Melde- und Analysestelle Informationssicherung (MELANI) zeigen sich einige Beispiele, bei denen es Cyberkriminelle gezielt auf Healthcare-Daten in der Schweiz abgesehen haben. So sorgte im Februar 2018 ein Vorfall bei einer grossen schweizerischen Versicherungsanstalt für Schlagzeilen, als man dort ein Datenleck auf der IT-Plattform „ePremium Health“ eingestand. In einem anderen Fall, beim einem bekannten Inkassounternehmen, haben Ärzte Krankenakten hochgeladen, die ebenfalls im Rahmen einer Cyberattacke durch Kriminelle entwendet werden konnten.

Die digitale Integration sorgt für eine immer stärkere Vernetzung – so auch im Gesundheitswesen. Patienten erwarten den Einsatz von smarter Technologie im Healthcare-Bereich, um ihnen den Arztbesuch so bequem wie möglich zu machen. Gleichzeitig treten dadurch aber auch schnell Sicherheitsprobleme auf. Der führende Telemedizin-Anbieter Medgate stand genau im Jahr 2010 vor dieser Herausforderung und wollte einerseits die Arbeitsplätze der medizinischen Fachkräfte optimieren, aber auch die Verwaltungsarbeit und die Kosten für Arbeitsgeräte dementsprechend anpassen. Diese Umstellung durfte sich aber nicht negativ auf die Behandlungsqualität oder den Datenschutz auswirken.

In der Praxis wollte Medgate ihren Ärzten die telemedizinische Tätigkeit aus dem Home-Office ermöglichen – in einer komplett verwalteten und sicheren Umgebung. Es wurde schnell deutlich, dass Firmenlaptops aus Wirtschaftlichkeitsgründen keine dauerhafte Option waren. Neben geringen Kosten für die Endgeräte stand auch eine bessere Verwaltungsmöglichkeit weit oben auf der Prioritätenliste. Im nächsten Schritt versuchte man sich den Einsatz von Zero Clients, musste aber feststellen, dass diese den Qualitätsanforderungen der Branche nicht gerecht wurden. Gerade bei Videostreams und der Tonqualität gab es immer wieder Probleme.

Deshalb entschied man sich 2017 für die Thin Clients des deutschen Anbieters IGEL Technology. Diese bringen die nötigen Hardware-Performance mit, um Videotelefonie und andere Arbeitsschritte ohne Probleme umzusetzen. Grösster Pluspunkt aber ist die Verwaltung über die Universal Management Suite (UMS) des Softwareanbieters, das in Verbindung mit dem hauseigenen Betriebssystem IGEL OS und dem IGEL Cloud Gateway auch eine Remote-Administration erlaubt.

«Bei der Prüfung verschiedener Hersteller merkten wir schnell, dass sich die Thin Clients im Preis-Leistungs-Verhältnis nicht gross unterscheiden,» sagt Oliver Schmid, Head of IT-Operation bei Medgate. «Wir haben uns für IGEL entschieden, da wir einen sehr guten Eindruck vom Team hier in

der Schweiz hatten und uns die geografische Nähe zur Hauptzentrale in Deutschland zudem eine bessere Option beim Support und der Abwicklung bietet.»

## Marktführer Medgate plant weiter mit IGEL

Neben IGEL wurden zwei internationale Hersteller geprüft. 2017 wurden dann die ersten Clients implementiert und erfolgreich genutzt. Man startete zunächst mit Geräten für Mediziner im Home-Office in der Schweiz und weitete den Einsatz dann schrittweise auf andere Länder aus. Ausserdem kommt das IGEL OS mittlerweile auch in den Niederlassungen von Medgate zum Einsatz. Insgesamt laufen 250 Devices mit dem IGEL OS, 160 davon werden remote verwaltet.

«Wir sind sehr zufrieden mit IGEL. Die Implementierung lief reibungslos innerhalb weniger Wochen. Die Geräte sind hochwertig und eignen sich optimal als Desktop-Ersatz. Ein Kritikpunkt ist aber das Cloud-Gateway – besonders am Anfang kam es hin und wieder zu Verbindungsproblemen», berichtet Schmid. «Allerdings reagierte die Kundenbetreuung schnell und nahm die Kritik umgehend an und verbesserte die Problematik beim nächsten Release.»

Medgate ist es gelungen, ihre Infrastruktur vom eigenen Firmennetzwerk zu lösen und dabei gleichzeitig Verwal-

tungsprozesse der IT-Abteilung zu optimieren. Die Arbeitsplätze werden mit VMware virtualisiert und über die Thin Clients ausgerollt. Zudem besteht noch eine Integration mit InterCard. Dies erlaubt die Umsetzung von Zwei-Faktor-Authentifizierung und erhöht das Sicherheitsniveau.

Das IGEL OS arbeitet zudem im Read-only-Modus, was gewährleistet, dass keine Daten auf den Endpunkten gespeichert werden. Die Entwickler von IGEL haben das System stetig weiter verfeinert und dabei immer Ansätze wie Security-by-Default und Security-by-Design beachtet. Daher sind alle Prozesse bereits auf ein Höchstmass an Sicherheit getrimmt.

## Fazit

Im Bereich Telemedizin hat die Schweiz schon vor einiger Zeit eine Vorreiterrolle eingenommen. Weil entsprechende Angebote bereits jetzt schon zum dortigen Patientenalltag gehören, müssen Anbieter in der Branche beim Thema IT-Infrastruktur am Ball bleiben. Als Marktführer arbeitet Medgate deshalb kontinuierlich an der Optimierung ihrer Prozesse. Genau deshalb entschied man sich zur Kooperation mit IGEL. Neben der Entlastung der eigenen IT-Abteilungen erlaubt die Umstellung auf die Software-Plattform von IGEL eine flexiblere Handhabung der Arbeitsplätze sowie eine bessere Nutzererfahrung für die Patienten.



Alexander Villiger  
Key Account Manager

**IGEL Technology (Schweiz) GmbH**  
Telefon +41 44 309 13 62  
www.igel.de