

Internationale Patienten für Schweizer Spitäler – die SWIXMED AG erledigt alles



■ Jan Sobhani

Die SWIXMED [www.swixmed.com] akquiriert ausländische Patienten für das Schweizer Gesundheitswesen. Für viele Spitäler übernimmt sie die gesamte Betreuung dieser speziellen Klientel und ermöglicht so einen reibungslosen Ablauf.

MED. BUYERS GUIDE wollte mehr über dieses Geschäftsmodell erfahren und sprach mit Jan Sobhani, Mitgründer der SWIXMED in Zürich.

«Das Bundesamt für Statistik weist für das Jahr 2002 ein Volumen von rund 1 Mia Schweizerfranken aus, für welches Ausländer in der Schweiz Gesundheitsleistungen bezogen haben.»

Herr Sobhani, wie ist das Team der SWIXMED dazu gekommen, sich ausschliesslich dem Thema «Ausländische Patienten» zu widmen?

Es besteht ein enormer Bedarf an der fachgerechten Akquisition und Betreuung von ausländischen Patienten in der Schweiz. Ein Geschäft, welches man nur als Kerngeschäft erfolgreich betreiben kann. Es macht also durchaus Sinn, dass sich ein unabhängiges Unternehmen um diese Belange kümmert.

Für wen lohnt sich dieses Geschäft?

In erster Linie profitieren die ausländischen Patienten selbst. Sie bekommen die geeignete Behandlung und vor allem kümmern wir uns auch um all die wichtigen Dinge rund ums Spital, wie zum Beispiel die Unterbringung der Angehörigen, Übersetzungen, Koordination der Termine usw. Vor allem aber kümmern wir uns um die Rechnungsprüfung und unterstützen die Spitäler und Kliniken bei der Sicherstellung des Inkasso.

Die Spitäler selber profitieren von den Einnahmen und den nachhaltig zufriedenen Kunden. Nicht zuletzt erwirken wir eine Reihe von Spillover-Effekten in die Hotellerie und andere Branchen, welche vom Aufenthalt von Ausländern profitieren.

Für welche Eingriffe kommen Patienten in die Schweiz?

Es gibt drei Gründe für eine medizinische Behandlung in der Schweiz. Entweder man bekommt die benötigte Leistung im Heimatland nicht oder sieht sich dort sehr langen Wartezeiten ausgesetzt oder hält sich bereits in der Schweiz auf.

Unsere Gäste kommen also für jede Art von Behandlung. Die Schweiz bietet ja auch auf allen Gebieten, von der Voruntersuchung (Check-Up's, Second Opinions) über verschiedenste Eingriffe bis zur Rehabilitation, auf höchstem Niveau alles an.

Wie viele ausländische Patienten kommen in die Schweiz?

Das Bundesamt für Statistik weist für das Jahr 2002 ein Volumen von rund 1 Mia Schweizerfranken aus, für welches Ausländer in der Schweiz Gesundheitsleistungen bezogen haben. Wir setzen alles daran, dass dieses Volumen wächst und vor allem, dass für alle Beteiligten die Abläufe optimiert werden.

Lässt sich ein typischer ausländischer Patient charakterisieren?

Ich denke schon; ausländische Patienten sehen sich oft mit Sprach- und Kulturbarrieren konfrontiert. Auch verlangen sie meist intensive Vorabklärungen, eine hohe Betreuungsdichte und aufmerksame Nachbetreuung. Die SWIXMED stellt jedem Patienten einen speziell ausgebildeten Mitarbeiter zur Seite und fördert so die Koordination und Verständigung.

Ihr Unternehmen akquiriert ausländische Patienten auf der ganzen Welt. Wie geht das?

Wir bauen Netzwerke des Vertrauens auf. Durch Empfehlungen und über ein weit verzweigtes Netzwerk von Ärzten, Spitälern, Versicherungen, Reiseunternehmen, Privatbanken, international tätigen Unternehmen und so weiter gelangen die Patienten an uns. Wir betreiben eine Art Standortmarketing, denn oft ist die medizinische Leistung nicht alleine ausschlaggebend für den Entscheid, in die Schweiz zu kommen.

Die Marketingmassnahmen sind auf die verschiedenen Regionen und Kulturen abgestimmt. Wir vermarkten alle Gesundheitsdienstleistungen der Schweiz im Ausland als einheitliches Angebot und treten als «Single Point of Access» auf; nur so kann Enttäuschungen vorgebeugt werden.

Warum machen die Spitäler das nicht selber?

Das tun sie. Nur bewirkt der Auftritt eines einzelnen Anbieters zu wenig. Auch ein grosses Schweizer Spital geht im gesamten internationalen Angebot unter. Erst durch einen gemeinsamen Auftritt kommen die wahren Stärken zum tragen: ein dichtes Angebot auf höchstem Niveau, beste Vernetzung von Fachgebieten, eine hervorragende Pflege und viele Vorteile die ein Aufenthalt in der Schweiz sowieso mit sich bringt, wie Ruhe, Sicherheit, beste Infrastruktur, schöne Landschaften usw.

Der grösste Vorteil, den die SWIXMED den Klienten bietet, ist die Unabhängigkeit von den Ärzten und Spitälern. So bekommt der Patient aus einer Hand, was seinen Anforderungen entspricht und hat einen Ansprechpartner für Rückfragen.

Wie ordnen Sie die Patienten der geeigneten Behandlung zu? Nach welchem System werden die verschiedenen Spitäler und Kliniken berücksichtigt?

Der Entscheid für den Behandlungsplatz liegt immer beim Patienten selber. Wir organisieren die für den Entscheid nötigen Informationen und fragen verschiedene Behandlungspläne und Offerten an. Es hat

sich gezeigt, dass neben den medizinischen Argumenten oft andere Kriterien, wie die Erreichbarkeit, eine integrierte oder in der Nähe verfügbare Top-Hotellerie und Anderes stark ins Gewicht fallen.

Für viele komplexe Behandlungen kommen nur wenige Dienstleister in Frage. Unabdingbar ist aber immer die Bereitschaft und das Können der Institutionen, ausländische Patienten zu behandeln und deren Bedürfnissen gerecht zu werden.

Wie beurteilen Sie die Stellung des Schweizer Gesundheitswesens im internationalen Vergleich?

Unser Gesundheitswesen steht international an der Spitze. Seine Qualität, vor allem auch die der Pflege, sowie die hohe Verfügbarkeit suchen ihresgleichen. Das einzige Problem ist der niedrige Bekanntheitsgrad all dieser Vorteile im Ausland. Die grossen Konkurrenten sehe ich in Amerika, Singapur und vor allem Deutschland.

... auch bezüglich der Preise?

Die Preise sind in etwa auf dem Niveau der USA und wenig höher als in Deutschland. Berücksichtigt man die optimale Pflege, die Betreuung und andere Standortvorteile der Schweiz, so zeigt sich eine hohe Konkurrenzfähigkeit.

Herr Sobhani, wir danken Ihnen für dieses Gespräch und wünschen Ihrem jungen Unternehmen viel Erfolg.

«Unser Gesundheitswesen steht international an der Spitze. Seine Qualität, vor allem auch die der Pflege, sowie die hohe Verfügbarkeit suchen ihresgleichen.»