



## Arzt-Auskunft für die Krankenkassen AOK bucht 10.000 Zugriffe pro Tag

Seit Bestehen der Arzt-Auskunft nutzen nicht nur zahllose Patienten die Möglichkeit, anhand von Therapieschwerpunkten nach Ärzten und Zahnärzten zu suchen: Sehr schnell haben auch Krankenversicherungen den Wert erkannt.

In den frühen Jahren nutzten die Kassen vorwiegend das Info-Telefon. „Das machen wir doch immer so“, sagte eine TK-Mitarbeiterin, nachdem sie wieder einmal Ärzte für fünf verschiedene Fälle abgefragt hatte.

### Kassen informieren die Patienten

Siegfried Plewka vom Projekt Informationstechnologie der AOK Hessen konstatiert: „Wir haben regelmäßig Anfragen von Versicherungen, die sich erkundigen, ob wir ihnen Ärzte nennen können, die entweder für ein Fachgebiet zuständig sind oder eine bestimmte Behandlung durchführen.“ Für ihr nahezu bundesweites Intranet - die Vernetzung sämtlicher Dienststellen - hat die AOK daher gleich ein größeres Kontingent an Zu-

griffen auf die Arzt-Auskunft mit der Stiftung vereinbart: 10.000 Zugriffe pro Tag, also mehr als 2 Millionen Abfragen der Arztsuche pro Jahr.

### 2 Mio. mal Arztsuche extra

„Technisch ist dieses Volumen überhaupt kein Problem,“ so Dietrich Kassner, Programmierer bei der Stiftung. „Unser Server ist mit einer 2Mbit-Standleitung am Netz; unsere Datenbank wird die Informationen damit weiterhin schneller liefern, als End-User sie empfangen können.“



### Kassen und Stiftung Hand in Hand

Die Stiftung unterstützt die Kassen gern mit ihren Daten: „Jeder Patient soll unsere Dienstleistung schnell und einfach wahrnehmen können,“ so Dr. Peter Müller, Sprecher der Stiftung Gesundheit: „Die Mitarbeiter der Krankenkassen sind uns da als Helfer und Berater herzlich willkommen.“



Dr. Hans-Ulrich Hecker vom Kuratorium der Stiftung Gesundheit

### Patientenrechte praktisch

Zugegeben, wir waren alle in der Stiftung auf die Problemstellungen der Patienten gespannt, die im Rahmen des Patienten-Beratungsnetzes unsere rechtliche Erstberatung in Anspruch nehmen.

Die ersten Daten der Studie zeigen jetzt: Der Bedarf an qualifizierter Konfliktregelung ist da. Das ist aber kein Grund zur Sorge unter den Kollegen. Denn der Weg der Klage, also des maximalen, offenen Konflikts, ist nur in einer Minderheit der Fälle sinnvoll.

Ein interessantes Phänomen am Rande: Bei der Empfehlung weiterer Beratungsmöglichkeiten setzen diejenigen, die sich mit der Problematik auskennen – nämlich die Vertrauensanwälte – nicht auf die Verbraucherzentralen. Vielmehr kommt den Schlichtungsstellen der Kammern große Bedeutung zu.

Das Fazit lautet: Wenn Patienten tatsächlich in ihren Rechten verletzt wurden, gibt es unterschiedliche, angepasste Lösungsstrategien. Die Klage vor Gericht bleibt dabei die Ausnahme. Solch differenziertes Vorgehen dient nicht nur den Patienten, sondern auch den Ärzten, deren Job auch nicht immer einfach ist.



### Urteil in Nordrhein: Zahnärzte dürfen in die Arzt-Auskunft

Die Zahnärztekammer Nordrhein hat erfolglos gegen zwei Zahnärzte geklagt, die mit ihren Schwerpunkten in der Arzt-Auskunft vertreten sind. Das Landgericht Düsseldorf wies die Klage mit seinem Urteil vom 13.10.2000 ab (AZ 38 O 90/00). Die gemeinnützige Stiftung Gesundheit als Trägerin der Arzt-Auskunft gewährte den beklagten Zahnärzten Rechtsschutz. Weitere Informationen folgen in der kommenden Ausgabe des Stiftungsbriefs.

## Beratungsnetz erfolgreich angelaufen

80 Prozent der Patienten zufrieden – Nur in drei Fällen kommt es zur Klage

Seit 1. Juli 2000 bietet die Stiftung Gesundheit mit ihrem Beratungsnetz Patienten die Möglichkeit, eine qualifizierte juristische Erstberatung in Sachen Patientenrechte kostenlos in Anspruch zu nehmen (siehe Bericht im Stiftungsbrief 3/2000). In Zusammenarbeit mit der Universität Kiel stellt die Stiftung nun die vorläufige Auswertung für die Monate Juli und August vor. In diesem Zeitraum vergab die Stiftung Gesundheit 131 Beratungsscheine.

### Beratungsnetz für jedermann

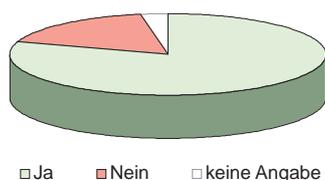
Die demographischen Daten zeigen, dass vorwiegend ältere Menschen das Beratungsangebot der Stiftung nutzen: Mehr als 60 Prozent der Patienten sind älter als 50 Jahre, nur 14 Prozent unter 35. „Dies haben wir bereits im Vorfeld erwartet, denn in jungen Jahren hat man statistisch gesehen erheblich weniger Kontakt mit Ärzten,“ so der Leiter der Studie, Prof. Dr. Hans W. Jürgens von der Universität Kiel. In den übrigen Daten wie Bildungsstand, Haushaltseinkommen sowie dem Verhältnis von GKV- zu Privatpatienten entsprechen die Ergebnisse recht genau dem Durchschnitt der Gesamtbevölkerung: „Das zeigt, dass das Angebot nicht nur eine Randgruppe anspricht, sondern einen ganz normalen Bevölkerungsquerschnitt,“ so Jürgens.

### Viel Lob für die Vertrauensanwälte

Die Aufgabe des Erstberatungsgesprächs ist es, dem Patienten eine Entscheidungshilfe für das weitere Vorgehen an die Hand zu geben. Dies gelang den Vertrauensanwälten offenbar ausgezeichnet: 80 Prozent der Patienten waren mit der Beratung zufrieden und lobten im Fragebogen die Kompetenz sowie die konkreten, individuellen Vorschläge. Nach dem Beratungsgespräch entschieden sich 80 Prozent der Patienten, den Fall

weiterzuverfolgen. Eine Klage vor Gericht streben nach dem Gespräch allerdings lediglich drei Patienten an.

Patient zufrieden?



Der weitaus größere Teil folgte der Empfehlung, sich an die Schlichtungsstellen der Ärzte- bzw. Zahnärztekammer zu wenden, um eine außergerichtliche Einigung zu erzielen.

### Kein Platz für Querulanten

Wie erwartet versuchten auch einige Patienten, unbegründete Forderungen mit Hilfe des Beratungsnetzes durchzusetzen: So mussten die Vertrauensanwälte sieben Prozent der Patienten davon abraten, den Fall weiter zu verfolgen, da er keine qualifizierte rechtliche Dimension besaß. „Natürlich ist ein Patient, der unbedingt klagen will, damit nicht glücklich,“ so Dr. Müller. „Wenn wir eine ungerechtfertigte Klage unterstützen würden, wäre das unseriös. Und es würde auch niemandem helfen – nicht dem Anwalt, nicht dem Arzt, und erst recht nicht dem Patienten.“

## Im Dutzend billiger

### Ärztliche Fachgesellschaften bei der Arzt-Auskunft

Der besondere Praxisnutzen der Arzt-Auskunft liegt in den dort verzeichneten Therapieschwerpunkten: Anhand dieser Schwerpunkte werden den anfragenden Patienten jeweils passende Ärzte und Zahnärzte benannt. Ärzte, die sich mit ihren Schwerpunkten bei der Arzt-Auskunft registrieren lassen, tragen mit einer monatlichen Umlage den Betrieb der kostenfreien Patienten-Hotline und des Call-Centers dahinter.

### Vorteile für Verbände und Fachgesellschaften

Aufgrund der hervorragenden Resonanz bei den Patienten hat sich bereits eine Reihe von ärztlichen Fachgesellschaften entschieden, alle ihre Mitglieder in die Datenbank aufnehmen zu lassen. Jüngstes Beispiel hierfür ist die Arbeitsgemeinschaft Niedergelassener Gefäßchirurgen (ANG): Der Verband hat entschieden, allen seinen Mit-

gliedern, die dies wünschen, den Eintrag der jeweiligen Schwerpunkte in der Arzt-Auskunft zu ermöglichen. Die Umlagen dafür rechnet der Verband pauschal mit der Stiftung ab.

### Weniger Aufwand spart Kosten

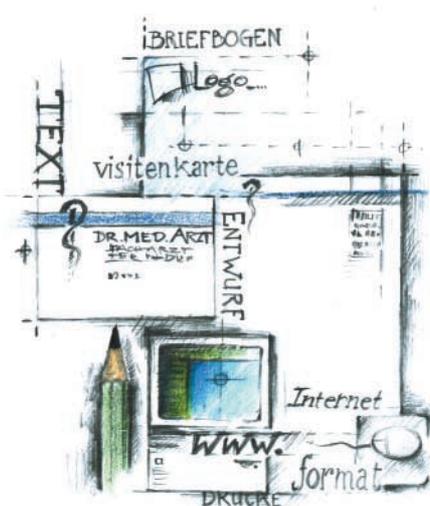
Und weil dies die Verwaltung vereinfacht, wird diese Ersparnis direkt an die ANG weitergegeben. „Wer uns Verwaltungskosten erspart, bekommt diesen Vorteil weitergereicht,“ sagt Dr. Peter Müller, Sprecher der nicht-kommerziellen Stiftung: „Das ist der Vorteil, wenn kein Profit erzielt werden muss.“

Auch Dr. Noppeney, Erster Vorsitzender der ANG, ist mit der Regelung äußerst zufrieden: „Die Kosten pro Mitglied reduzieren sich auf diese Weise erheblich. Und wir als Verband können unseren Mitgliedern einen erstklassigen Extra-Service bieten.“



## Vertrauen ist gut - Kontrolle tut not Vom Umgang mit Agenturen

Immer mehr Ärzte möchten ihre Praxis potentiellen Patienten präsentieren – sei es im Rahmen einer Praxisbroschüre, einer Patientenzeit-schrift oder einer Homepage im Internet. Die Umsetzung solcher Projekte wird in der Regel an Werbe- und Multimediagenturen delegiert.



### Arzt und Agentur: fremde Welten

Bei dieser Zusammenarbeit gibt es nicht selten Verständigungsprobleme, denn in Denkwelt, Sprachgebrauch und Arbeitsweise könnten die Unterschiede größer kaum sein. Das Rezept für eine erfolgreiche Zusammenarbeit heißt daher: Klare Ziele, klare Absprachen. Denn nur so wissen beide Seiten genau, woran sie sind.

### Der Arzt als Kunde

„Was will ich? Was darf es kosten?“ Diese Fragen sollten geklärt sein, bevor Sie sich an Agenturen wenden. Im nächsten Schritt definieren Sie klare Ziele: Wie soll das Produkt von Inhalt, Qualität, Stil und Umfang beschaffen sein? Musterexemplare von ähnlichen Produkten - etwa von Kollegen - erleichtern die Verständigung: So zeigen Sie der Agentur gleich, wie Sie sich Ihr Produkt vorstellen.

Nach der ersten Besprechung sollten Sie von der Agentur unbedingt ein schriftliches Angebot samt Leistungskatalog anfordern. Dort steht aufgeschlüsselt, welche Leistungen die Agentur zu welchem Preis erbringen soll. Auch der Zeitrahmen der Erstellung, der Ort der Auslieferung sowie natürlich die Kosten samt Mehrwertsteuer sind ein „Muss“ im Konzept. Ist das Angebot akzeptabel, erteilen Sie einen schriftlichen Auftrag.

### Wichtig: rechtliche Prüfung

Was für Ärzte ein immens wichtiger Faktor ist, kennen viele Agenturen nicht einmal: das ärztliche Berufsrecht. Prüfen Sie daher unbedingt, ob sich Ihre Agentur damit auskennt. Sonst kann es Ihnen passieren, dass der Anwalt der Kammer alles gleich wieder einkassiert. Top-Agenturen sichern die rechtliche Prüfung im Angebot bzw. Leistungskatalog zu.

### Delegieren - aber kontrollieren

Auf dem Weg zum Endprodukt sollten Sie immer wieder erste Entwürfe und Zwischenschritte kontrollieren, um Zeit zu sparen und Ärger zu vermeiden. Halten Sie auch hier unbedingt alle Absprachen schriftlich fest und faxen Sie sie als Bestätigung an die Agentur. So sind Sie in jedem Fall auf der sicheren Seite.

### Endkontrolle entscheidend

Hat die Agentur ihre Arbeiten abgeschlossen, entscheidet die Endkontrolle, ob Sie das Produkt abnehmen. Weicht es erheblich vom Auftrag ab, muss die Agentur nachbessern, ohne dafür eine Extra-Bezahlung verlangen zu können. Ist die Ware nach mehreren fehlgeschlagenen Nachbesserungsversuchen immer noch nicht akzeptabel, können Sie den Rechnungsbetrag mindern, vom Vertrag zurücktreten oder sogar Schadensersatz von der Agentur verlangen.

## Qualitätssicherung soll sich lohnen

Qualitätsmanagement und Leitlinien zur Qualitätssicherung - spätestens seit dem Beschluss der 72. Gesundheitsministerkonferenz im letzten Jahr beleben diese Begriffe die Diskussion im Gesundheitswesen. Fest steht: Die Pflicht zum Qualitätsmanagement kommt (wir berichteten im Stif-tungsbrief 2/2000). Als neueste Entwicklung scheint sich dabei an einigen Stellen das Prinzip Belohnung abzuzeichnen. So beispielsweise in Hessen, wo die Landes-ärztekammer gemeinsam mit zwei Versicherungen ein Modellprojekt startet: Wer als niedergelassener Arzt seine freiwilligen Fortbildungen bei der Kammer zertifizieren lässt - also innerhalb von 3 Jahren mindestens 120 Fortbildungspunkte sammelt - kann bei der Haftpflicht-Versicherung Vergünstigungen von bis zu 25 Prozent erhalten.

## Die Stiftung stellt sich vor

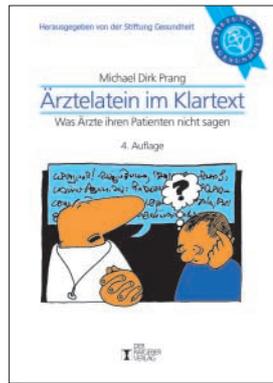
„Wer ist eigentlich die Stiftung Gesundheit?“ Antwort auf diese Frage gibt jetzt die neu aufgelegte Broschüre, in der sich die Stiftung Gesundheit mit ihren Tätigkeitsfeldern vorstellt. Die Broschüre kann kostenlos bei der Stiftung Gesundheit angefordert werden.



## Ärztelatein im Klartext Humorvolles Examensgeschenk für Jungärzte

Sie suchen ein passendes Geschenk für jemanden, der gerade das Medizin-Examen bestanden hat? Da kommt das Taschenbuch „Ärztelatein im Klartext“ gerade recht: Der in der vierten Auflage erschienene Bestseller gibt fundiert, humorvoll und mit vielen Anekdoten rund um den Praxisalltag einen ersten Einblick in die Welt der weißen Kittel.

Besonderes Augenmerk legt der Arzt und Autor Prang dabei auf die Geheimsprache der Ärzte, das sogenannte „Ärztelatein“. Er entschlüsselt den



bisweilen sarkastischen Geheimcode aus lateinischen und griechischen Vokabeln und erklärt, was sich hinter scheinbar ganz harmlosen Abkürzungen verbirgt: So steht das Kürzel c.p. beispielsweise für „caput piger“, sprich Drückeberger. „OS“ in der Kartei eines Zahnarztes steht hingegen für „Oral-Sau“ und weist auf die mangelnde Mundhygiene eines Patienten hin.

*Prang, Michael Dirk: Ärztelatein im Klartext, 4. Auflage. Ratgeberverlag, ISBN 3-931688-02-X. Für 19,80 Mark im Buchhandel erhältlich.*

### Publizistik-Preis 2001 ausgeschrieben

Die Stiftung Gesundheit hat ihren Publizistik-Preis für das Jahr 2001 ausgeschrieben. Die Auszeichnung gilt Veröffentlichungen, die gesundheitliches Wissen in hervorragender Weise für Publikum und Patienten anschaulich vermitteln und Zusammenhänge transparent darstellen. Vorgeschlagen werden können im Jahre 2000 veröffentlichte Beiträge in Printmedien, TV und Hörfunk, aber auch Multimedia-Angebote, Bücher oder das Gesamtwerk von Publizisten. Parallel dazu wird der Sonderpreis „Patientenrecht“ verliehen.

*Die Ausschreibungsunterlagen können bei der Stiftung Gesundheit angefordert werden. Die Ausschreibungsfrist endet am 15. Januar 2001.*

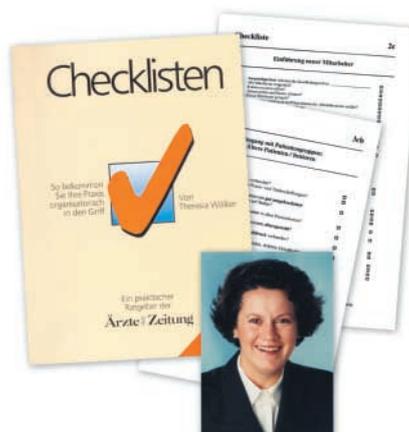
## Praxistipp: Praxis-Organisation leichtgemacht Checklisten für mehr Service, bessere Qualität und höhere Zufriedenheit

„Ich habe das doch schon tausendmal erklärt...“ Wäre es nicht schön, diesen Satz nie wieder sagen zu müssen? Den Weg dorthin zeigt Theresia Wölker, Kolumnistin der Ärzte Zeitung, in ihrem Buch „Checklisten – So bekommen Sie Ihre Praxis organisatorisch in den Griff“.

### Checklisten für den Durchblick

Ob Praxisorganisation, Personalführung oder Marketing, Umgang mit Patienten oder Abrechnungsfragen – mit zahlreichen Checklisten nimmt Wölker den Arbeitsablauf in der Praxis unter die Lupe: Wenn es darum geht, die Wartezeiten zu verkürzen, klar umrissene Aufgabenbereiche für jeden Mitarbeiter festzulegen oder neue Strategien im Umgang mit schwierigen Patienten zu entwickeln, hilft das Buch bei der Analyse und bietet Verbesserungsvorschläge. Die

Checklisten liegen auch als Datei auf der beigelegten Diskette vor: So lassen sie sich individuellen Anforderungen



gen anpassen, beliebig oft ausdrucken und für regelmäßige Überprüfungen der Arbeitsabläufe einsetzen.

„Erst mit bestem Service wird erstklassige Qualität komplett,“ schreibt

Wölker im Vorwort. Eine durchdachte Praxis-Organisation bietet aber noch einen weiteren Vorteil – nämlich Zufriedenheit: Beim Arzt, weil er sich nicht x-mal persönlich um alles kümmern muss, wie auch bei den Praxismitarbeitern, die genau wissen, was von ihnen verlangt wird. Und nicht zuletzt wissen auch Patienten guten Service in der Praxis zu schätzen.

*Theresia Wölker: Checklisten. So bekommen Sie Ihre Praxis organisatorisch in den Griff. Ärzte Zeitung Verlag GmbH, ISBN 3-928748-08-4. 59,00 Mark.*

### Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit  
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts  
Hindenburgufer 87, 24105 Kiel  
0431 / 88 10 15 -0, Fax 0431 / 88 10 15 55  
Verantwortlich: Dr. Peter Müller  
Redaktion: Medienbüro Medizin  
Druck: Prodruckta, Hamburg