

Terminservicestellen, Facharzttermingarantie – unter den vielen Kritikpunkten der Ärzteschaft am geplanten GKV-VSG rangieren diese Punkte gleich hinter der Verschärfung der Praxisaufkaufregelung. Brauchen wir nicht, alles nur Bürokratie, heißt es. Wie gut kommt es dann an, dass die Kassenärztliche Vereinigung Sachsen im vergangenen Jahr von sich aus einen solchen Service ins Leben gerufen hat? Vorauseilender Gehorsam, wie ihr gelegentlich unterstellt wird, oder die Vorwegnahme einer ohnehin nicht aufzuhaltenden gesetzlichen Regelung? Die KV-Blatt-Redaktion wollte wissen, worüber konkret geurteilt wird. Sie hat dem ServiceTelefon der KV Sachsen einen Besuch abgestattet und interessante Eindrücke und Fakten aus Leipzig mitgebracht.



Geplante KV-Terminservicestellen sind umstritten

Aber sie telefonieren schon längst ...



Foto: SCHLITT

Von Reinhold Schlitt und
Dr. Christian Klotz

Das Funk-Headset am linken Ohr, die PC-Mouse in der linken Hand, während zwei Finger der rechten Hand auf einer Liste auf- und abfahren. Manuela Stein* blickt angestrengt auf einen der beiden Bildschirme, die vor ihr auf dem Schreibtisch stehen. Irgendetwas muss sie gefunden haben. Offenbar die Telefonnummer einer Anruferin, der sie nun freudig mitteilen kann: „Ich habe eine Psychotherapeutin in Chemnitz für Sie gefunden. Die möchte aber vorher mit Ihnen reden. Sie können jetzt gleich mit ihr telefonieren, sie wartet auf ihren Anruf.“ Doch nachdem sie ansetzt, den Namen der Psychotherapeutin durchzugeben, verfinstert sich ihr Gesichtsausdruck: „Ach, Sie brauchen jetzt doch keinen Termin mehr?“ Nein, braucht sie nicht. Sie hat sich inzwischen an eine Klinik gewandt. Unwillkürlich wartet der Beobachter nun auf ein Donnerwetter, nach dem Motto: „Und da lassen Sie mich hier suchen und blockieren...“. Doch nichts dergleichen. Freundlich wie bei der Begrüßung lässt die Mitarbeiterin das Gespräch ausklingen, wünscht der Dame „alles Gute“. In der Statistik wird

die Anruferin später unter den abgebrochenen Vermittlungskontakten auftauchen.

Freundlich sind sie hier alle, die Mitarbeiterinnen an den Telefonen der Kassenärztlichen Vereinigung Sachsen. Als wir an einem Montagvormittag auf der Matte stehen, sitzen fünf von ihnen an den Arbeitsplätzen; zwei von ihnen am ServiceTelefon für die Terminvermittlung, drei weitere an der KV-Hotline für Bürger und Patienten. Der Geräuschpegel ist gedämpft. In der KV-Bezirksverwaltung in Leipzig hat man ihnen Arbeitsplätze auf der „ruhigsten Etage“ im ganzen Haus zugewiesen. Doch ruhig ist es um ihre Tätigkeit dennoch nicht – zurzeit nicht, wie man hinzufügen muss.

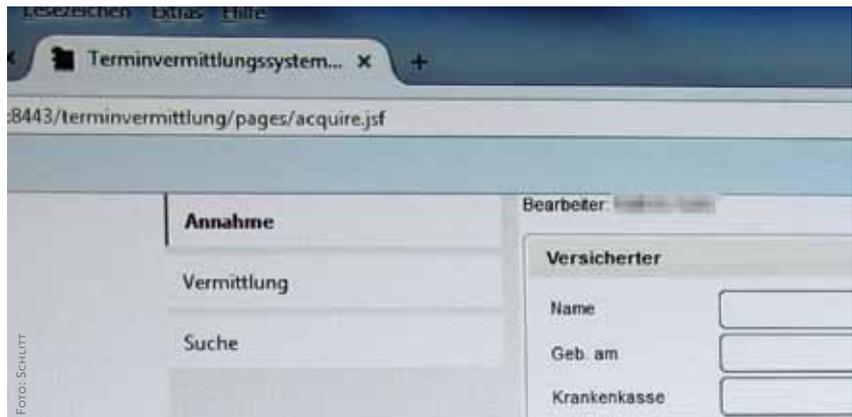
Die Mitarbeiterinnen geraten zunehmend ins Blickfeld von Medien. Vor dem KV-Blatt waren schon andere Redaktionen und auch das Fernsehen da. Das Interesse der Journalisten an ihrer Arbeit hat etwas mit der republikweiten Diskussion über die Facharzttermingarantie und Terminvermittlungstellen zu tun, die mit dem geplanten GKV-Versorgungsstärkungsgesetz in allen KV-Bezirken Einzug halten sollen. ▶

Fortsetzung von Seite 13

Sachsen – ohne Beispiel unter der KVen

Terminvermittlungsstellen? Einige Krankenkassen haben so etwas schon länger – aus Marketinggründen, wie man unterstellen darf. Doch deren Angebote sind nicht annähernd vergleichbar mit dem, was die KV Sachsen auf die Beine gestellt hat. Unter allen KVen ist sie die einzige, die einen solchen Service bietet.

Eingerichtet wurde das ServiceTelefon Terminvermittlung im November des vergangenen Jahres. Da gab es längst schon die Diskussion um das geplante GKV-VSG. Von Stuttgart bis Kiel ließen die KVen wissen, dass man so etwas nicht benötigt und die Debatte um zeitnahe Facharzttermine in Wahrheit nur eine Scheindiskussion sei. Vermutlich vor diesem Hintergrund wird der neue Service der KV Sachsen zwar interessiert, aber auch argwöhnisch beobachtet, nach dem Motto: Müssen wir im vorseilenden Gehorsam handeln? Das hatte auch der Vorstandsvizechef der KV Sachsen, Claus Vogel, im Auge, als er seinen Kollegen zum Start der Einrichtung erläuterte: „Die Crux besteht darin, dass die Zwangsvorgaben der Regierung zur Reduktion der Wartezeiten (...) in jedem Fall kommen werden.“ Und dann sei es doch besser, selbst zu agieren, Form und Inhalt in ärztliche Hand zu nehmen. Vogel sieht es so: „In Sachsen wollen



Für den Terminservice gibt es eine eigene Eingabemaske

wir zeigen, dass keine Notwendigkeit für eine Terminvermittlung an Krankenhäuser mit all den damit verbundenen zusätzlichen Konsequenzen besteht.“ Und das scheinen sie auch gründlich evaluieren zu wollen. Ihr Konzept: Einerseits sollen Ärzte selbst definieren, wann eine Überweisung dringlich ist. Und andererseits sollen auch mögliche Lasten für Praxen mit zusätzlichen Patienten kompensiert werden. Das Zauberwort hier: Die Neupatientenregelung, mit der Fachärzte über einen Honorarzuschlag auch tatsächlich motiviert werden, neue Patienten anzunehmen. Gerade in Flächen-KVen mit ihren meist überlasteten und gebietsweise sehr unterschiedlichen Versorgungsstrukturen scheinen Incentives dieser Art notwendig zu sein.

Doch ganz bedingungslos ist der Terminservice auch für Patienten nicht: Die müssen sich vor der Inanspruchnahme des telefonischen Terminservices der KV Sachsen die Dringlichkeit eines Facharzttermines vom überweisenden Arzt bestätigen lassen. Das geschieht in der Regel durch den Hausarzt, dessen Lotsenfunktion auf diese Weise zusätzlich unterstrichen wird. Und sie müssen nachweisen, dass sie selbst mehrmals – aber eben vergeblich – auf der Suche nach einem Facharzt waren. Und weil Dringlichkeit nichts mit „Wünsch dir was“ zu tun hat, wird ihnen vor einem Gespräch mit der Mitarbeiterin bereits per Bandansage mitgeteilt, dass „spezielle Terminwünsche oder Termine bei einer bestimmten Arztpraxis nicht berücksichtigt werden können“.



B oder doch C? Der überweisende Arzt entscheidet über die Dringlichkeit

Willkommen ist, wer zuvor Bedingungen akzeptiert

„Willkommen am ServiceTelefon Terminvermittlung der Kassenärztlichen Vereinigung Sachsen“, hört der Anrufer als Erstes am Telefon. Doch dem Willkommensgruß folgen Bedingungen: Anrufer müssen eben nicht nur akzeptieren, dass spezielle Terminwünsche oder Termine nicht berücksichtigt werden können, sondern auch personenbezogene Daten sowie Art und Umfang der Überweisung erhoben und gespeichert werden. Wer das nicht will, für

den heißt es unmissverständlich:
„Legen Sie jetzt bitte auf“.

Abschreckung? Böswilligkeit? Nein, bekommen wir zu hören, dieser Ansagetext sei in langen Beratungen mit dem Datenschutzbeauftragten der KV zustande gekommen. Die Vereinbarkeit von Terminservice und Datenschutz – Ähnliches dürfte auch anderen KVen noch bevorstehen. Ob die Sachen auch hier Vorreiter sein können?

Und gegen eine abschreckende Wirkung der Bandansage spricht auf den ersten Blick auch dies: In den ersten drei Monaten seit dem Start des Telefonservices Anfang November letzten Jahres haben 2.754 Bürger aus ganz Sachsen angerufen, die meisten davon während der Servicezeiten selbst. Etwa die Hälfte der eingegangenen Anrufe wurde bearbeitet, die andere Hälfte jedoch unter „Abbrüche“ verbucht. Solche Abbrüche gibt es deswegen, weil die Anrufe außerhalb der Telefonzeiten stattfinden und manchmal auch, weil die Leitungen überlastet sind. Schließlich gibt es auch solche „Abbrecher“, die nach der Bandansage aufgelegt haben – vermutlich, weil sie mit den Spielregeln nicht einverstanden waren. Unter den näher bearbeiteten Anrufen rangierte knapp die Hälfte unter „tatsächliche Vermittlungswünsche“, während der Rest sonstige Themen und allgemeine Anfragen betraf. Es mussten lediglich 12 Anrufe wegen mangelnder Ressourcen abgewiesen werden.

Bei dem einen geht's schneller, bei der anderen ...

Immerhin: Ein erstes Gespräch kann durchaus auch mal eine Viertelstunde oder noch länger dauern. „Unsere Anrufer sind natürlich sehr unterschiedlich“, sagt die Abteilungsleiterin Service und Dienstleistungen der KV Sachsen, Christiane Fuhrmann: „Da gibt es welche, die sehr exakt auf Fragen antworten und alle benötigten Informationen parat haben. Das erleichtert oder beschleunigt die Kom-

munikation. Aber wir haben auch Menschen, denen wir viel erklären müssen und für die wir dann mehr Zeit benötigen.“ Das ist nachvollziehbar. Während Fragen nach Namen, Geburtstag oder Krankenkasse eher unproblematisch sind, gibt es bei den Nachfragen, zu welcher Fachgruppe überwiesen worden ist, zu Auftrag oder Diagnose oder zur Kategorie der Überweisung schon

einen größeren Kommunikationsbedarf. Dann muss durchaus auch mal erläutert werden, wo die betreffenden Informationen auf dem Überweisungsschein stehen.

Nicht selten passiert es den Mitarbeiterinnen, dass ihnen die Anruferinnen sehr exakte Wunsch- und Abschlusskataloge vortragen, darunter



Das ServiceTelefon Terminvermittlung der KV Sachsen

Vermittlung: Die Vermittlung von Terminen erfolgt für Patienten aus dem Gebiet der KV Sachsen – und zwar ausschließlich zu Fachärzten und Psychotherapeuten.

Zentrale Rufnummer: Das ServiceTelefon Terminvermittlung ist ausschließlich telefonisch erreichbar und zwar über eine „normale“ Telefonnummer mit Leipziger Vorwahl. Der Service wird von der Leipziger KV-Bezirksgeschäftsstelle aus für das gesamte Gebiet der KV Sachsen betrieben.

Bedingungen per Bandansage: Wer die zentrale Rufnummer des ServiceTelefon Terminvermittlung anruft, hört automatisch zunächst eine längere Bandansage. Dort werden ihm die Voraussetzungen für die Terminvermittlung genannt und datenschutzrelevante Hinweise gegeben. Wer mit den genannten Bedingungen nicht einverstanden ist, muss auflegen, ansonsten gelten diese als akzeptiert. Für das Verfahren gibt es die Zustimmung des Datenschutzbeauftragten der KV Sachsen.

Voraussetzungen: Der Anrufer muss GKV-Versicherter sein; Privatpatienten werden nicht vermittelt. Er muss eine Überweisung zum Facharzt/Psychotherapeuten haben. Überweisungen werden entsprechend ihrer Dringlichkeit gekennzeichnet (A=noch am selben Tag; B=innerhalb der nächsten vier Wochen; C=Termin auch über einen Zeitraum von vier Wochen hinaus noch möglich).

Keine Sonderwünsche: Wer um eine Terminvermittlung nachsucht, hat keinen Anspruch auf die Vermittlung zu einem bestimmten Facharzt oder auf einen bestimmten Termin. Diese Patienten müssen zudem plausibel darlegen, dass sie sich vor der Vermittlung selbst um einen Facharzttermin bemüht haben.

Kopplung mit Neupatientenregelung: Zur besseren Akzeptanz des Services bei Facharztpraxen gibt es eine Neupatientenregelung für eigens ausgewählte Fächer. Bedingung ist die auf der Überweisung vorhandene Dringlichkeitskennzeichnung. Der Patient darf mindestens drei Quartale zuvor nicht in der vermittelten Praxis behandelt worden sein. Für jeden Neupatienten gibt es einen speziellen Honorarzuschlag.

Guter Zuspruch: Der seit November letzten Jahres angebotene Vermittlungsservice findet gute Resonanz bei Patienten und zunehmend auch bei den Fachärzten (siehe Haupttext). Die Inanspruchnahme wird statistisch dokumentiert. *-litt*

Fortsetzung von Seite 15

die Vermittlung zu einem speziellen Termin oder zu Zeiten, in denen es wegen Urlaub, Früh- oder Spätschicht usw. auf keinen Fall geht. Bei einer Psychotherapie soll es kein Mann sein. Zu einem bestimmten Facharzt will er oder sie wegen schlechter Bewertungen im Internet nicht hingehen und von einem anderen Doktor hat die Schwiegermutter neulich nur Schlechtes berichtet. Den also bitte auch nicht. Ein kategorisches „Nein“ wird es dann auf der anderen Leitungsseite nicht geben. Die Mitarbeiterinnen sind angehalten, ihre Gesprächspartner/-innen mit Argumenten davon zu überzeugen, dass Sonderwünsche nur bedingt oder eben auch gar nicht erfüllt werden können. Das A und O in solchen Fällen ist es, die Übersicht zu behalten und das Heft des Handelns bei der Gesprächsführung nicht aus der Hand zu geben.

KV-Vorstandsvice Vogel: Was eine dringliche Überweisung ist, bestimmen die Ärzte selbst

Aber auch kontaktierte Ärzte oder Psychotherapeuten haben viele Fragen. Dieter Gerlich, Geschäftsführer der Bezirksgeschäftsstelle der KV Sachsen in Leipzig: „Gefragt wird, ob der Patient schon mal in der betreffenden Praxis gewesen ist, ob er aus demselben Landkreis kommt oder ob er den zu vereinbarenden Termin dann auch bestätigt.“ Immer noch kämen auch Fragen nach der Bedeutung der Kategorien A (Behandlung innerhalb eines Arbeitstages, B (... innerhalb von vier Wochen) und C (... nicht zwingend innerhalb von vier Wochen) auf



KV-Bezirksgeschäftsführer Gerlich

dem Überweisungsschein oder Fragen zum Neupatientenmodell, auch wenn dies lang und breit im Mitteilungsblatt und in Rundschreiben erläutert wurde. Fast unbemerkt verbirgt sich hinter diesem Kategorien-System auch eine Philosophie, auf die die Sachsen stolz sind: „Wir haben eine Codierung nach Dringlichkeit entwickelt, deren Festlegungen entsprechend medizinischen Kriterien eine rein ärztliche Entscheidung bleibt“, wie Vorstandsvize Vogel herausstellt.

Mal eben so nebenbei ist der Service nicht zu betreiben

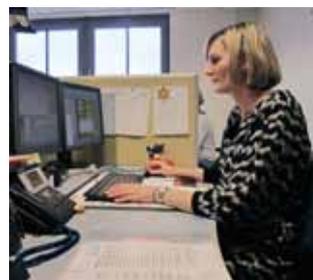
Für die KV Sachsen, sie betreibt neben der TelefonService-Terminvermittlung das schon erwähnte Bürgertelefon seit sechs Jahren, war klar, dass dies nicht nebenbei zu machen ist und speziell geschulter Mitarbeiterinnen bedarf. Geschäftsführer Gerlich: „Wichtig ist eine entsprechende Qualifika-

tion der Mitarbeiterinnen, die sich in der medizinischen und psychotherapeutischen Versorgungsstruktur und im KV-System auskennen müssen, die vielleicht auch einen medizinisch-fachlichen Hintergrund mitbringen, belastbar und freundlich sind. Wir haben zudem“, fügt er an, „ein mehrtägiges Gesprächs- und Kommunikationstraining vorgeschaltet.“ Besonders in der Anlaufphase war schließlich das Angebot einer Art Supervision von großer Bedeutung. Die Mitarbeiterinnen am Telefon haben dann außerhalb der Servicezeiten jederzeit die Möglichkeit, Problemfälle, darunter auch als psychisch belastend empfundene Gespräche, zur Sprache zu bringen und gemeinschaftlich zu besprechen. Außerdem besteht die Möglichkeit, besonders komplizierte Vermittlungsfälle aus dem laufenden Betrieb heraus an die Abteilungsleitung zu geben.

So oder so legen die Sachsen großen Wert auf die Verbindlichkeit der am Telefon gegebenen Auskünfte oder der mit Ärzten und Psychotherapeuten getroffenen Vereinbarungen: „Das“, so Christiane Fuhrmann, „muss klappen, denn davon hängt die Akzeptanz des Vermittlungssystems in der Öffentlichkeit und vor allem auch bei den KV-Mitgliedern ab“. Aber nicht nur davon.

Krankenkassen haben Geld dazu gegeben

Hinzukommen musste auch eine Regelung, mit der Arzt- und Psychotherapeutenpraxen, die sich zusätzliche Patienten schicken las-



Hier wird Ihnen geholfen: Mitarbeiterinnen der KV Sachsen am ServiceTelefon Terminvermittlung und am KV-Bürgertelefon

sen, „belohnt“ werden. Im offiziellen Sprachgebrauch ist von der Förderung der Neupatientenregelung die Rede. Vereinfacht ausgedrückt bedeutet dies, dass die „Schaffung zusätzlicher Sprechstundenkapazitäten“ flankierend zur Terminvermittlung über eine verbesserte Honorierung für Arztpraxen mit neuen Patienten finanziell gefördert wird. Das war, wie es in den internen Publikationen der KV Sachsen nachzulesen ist, ein nicht unumstrittenes Thema. Doch am Ende gab es Zustimmung für den Plan. Von Neupatienten sprechen die Sachsen immer

dann, wenn ein drei Quartale umfassender Mindestabstand zur letzten Behandlung in der betreffenden Praxis gegeben ist. Damit will man auch einem Missbrauch der Regelung vorbeugen. Ausgeschlossen werden solche Fächer, in denen, wie etwa bei den Radiologen, „diese Regelung vom Grundsatz her einfach keinen Sinn macht“, wie Gerlich erläutert.

Nehmt uns auf die Liste

Gut vier Monate seit dem Start scheint die Akzeptanz des neuen Services der

KV Sachsen auch bei den Ärzten und Psychotherapeuten zu steigen. Das Gros der anzufragenden Ärzte wird nach wie vor über die hauseigene Datenbank realisiert, aber, so Gerlich: „Es gibt zunehmend Ärzte und Psychotherapeuten, die von sich aus sagen: Nehmt uns auf die Liste. Solche Anrufe nehmen die Mitarbeiterinnen natürlich gerne entgegen. Sie zeigen uns aber auch die Akzeptanz der Einrichtung und sind Beleg für die gute Zusammenarbeit.“

* Name geändert

DIERKS + BOHLE

RECHTSANWÄLTE Partnerschaft mbB

**WIR HABEN
PRAXIS.**

BERLIN

Kurfürstendamm 195
D-10707 BERLIN
Telefon + 49 30 327 787-0
Fax + 49 30 327 787-77

DÜSSELDORF

Kaistraße 2
D-40221 DÜSSELDORF
Telefon + 49 211 415 577-70
Fax + 49 211 415 577-77

BRÜSSEL

Av. de Tervueren 40
B-1040 BRÜSSEL
Telefon + 32 2 743 09-19
Fax + 32 2 743 09-26

www.db-law.de office@db-law.de

