



## Qualitätsmanagement wird Pflicht

### Beschluss der Gesundheitsministerkonferenz: Verweigerer werden ausgeschlossen

Die Spitzenverbände saßen mit am Tisch, darunter auch Vertreter der Ärztekammern und der Kassenz ärztlichen Vereinigungen. Dennoch sind die Informationen bis heute kaum zu den Betroffenen, den niedergelassenen Ärzten gelangt.

#### Künftig bindend: QM

Die 72. Gesundheitsministerkonferenz hat bereits im Juni 1999 beschlossen, niedergelassene Ärzte zur Einführung von Qualitätsmanagement (QM) zu verpflichten. Dies erfolgt nach dem Beschluss der Gesundheitsminister der Länder in zwei Stufen: „Alle Einrichtungen [also auch Arztpraxen] dokumentieren bis zum 1.1.2003 in jährlichen Qualitätsberichten die Qualität ihrer Leistungen und veröffentlichen diese in geeigneter Form.“

Dann folgt die Pflicht zum umfassenden QM: „Alle Einrichtungen füh-

ren bis zum 1.1.2005 ein an den Stand der Wissenschaft und Technik orientiertes Qualitätsmanagement ein.“

#### Honorar nur noch für Qualität

Die Strafandrohung folgt auf dem Fuße: „Wegen des hohen Schutzgutes der menschlichen Gesundheit sollte es ermöglicht werden, Leistungsanbieter nach ihrer erbrachten Qualität zu vergüten bzw. die, welche die gesetzten Qualitätsziele dauerhaft nicht erreichen, von der Versorgungserbringung ganz auszuschließen“, entschied die Gesundheitsminister.

#### QM soll Geld sparen

Wozu dient nun das Ganze? Qualität ist sicherlich ein hoher Wert, aber auch Geld dürfte bei diesem Beschluss eine Rolle spielen. Beobachter der Gesundheitspolitik formulierten das knapper: „Offenbar sollen die kleinen Praxen schlicht eingespart werden.“

*siehe auch Kommentar*



*Dr. Peter Müller  
Sprecher der Stiftung Gesundheit*

### Also: Packen Sie's an!

Der Befehl kommt von oben: Qualitätsmanagement muss her! Und zwar unter Androhung von Strafe - im Extremfall sogar dem Entzug der Kassenlizenz. Das passt ja ganz gut in den unfreundlichen Zeitgeist, und außerdem müssen es die, die es beschließen, ja nicht ausbaden.

Da es kein Entkommen gibt, machen Sie das Beste daraus. Denn QM birgt auch Chancen. Es bedeutet in der Praxis, dass Abläufe und Arbeitsfelder klar definiert werden. Das kann durchaus Vorteile haben: Die Erfahrung zeigt, dass QM Geld spart, den Betriebsgewinn verbessert. Und: Es verschafft einen Vorsprung im unvermeidlich kommenden Wettbewerb, denn Patienten wissen intuitiv Qualität zu schätzen.

Auch wenn Ihre Kammern und Fachgesellschaften Sie noch nicht informiert: Nutzen Sie die Vorlaufzeit, bis die Beschlüsse der Gesundheitsministerkonferenz greifen. Ganz im Sinne des Romanciers Lampedusa: „Die Dinge müssen sich ändern, damit sie bleiben wie sie sind.“

#### In dieser Ausgabe:

- **Gericht verweist kommerziellen Suchdienst in die Schranken**  
Ärzte Zeitung: Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit ist zulässig
- **1. Deutsches Patienten-Rechts-Forum**  
Patienten-Recht stützen, ohne Arzt-Unrecht zu schaffen
- **Praxis-Tipp: Schwarze Zahlen schreiben**  
So sichern Sie das wirtschaftliche Überleben Ihrer Praxis

# OLG München verurteilt kommerziellen Arztsuchdienst

Ärzte Zeitung: Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit ist dagegen zulässig



Die Arzt-Auskunft ist zulässig – darauf wies die Ärzte Zeitung in der Ausgabe vom 7. Februar 2000 hin. Ein kommerzieller Informationsdienst dagegen verstößt gegen das Werbeverbot für Ärzte, so eine Entscheidung des Oberlandesgerichts München (AZ 29 U 2435/99, noch nicht rechtskräftig). Geklagt hatte die Bayerische Landesärztekammer gegen einen Informationsdienst mit Sitz in München.

## Suchdienst ist nicht gleich Suchdienst

Die Unterschiede zwischen den Anbietern sind augenfällig: Der Service der Stiftung Gesundheit ist der einzige gemeinnützige Suchdienst, der allen Patienten kostenlos zur Verfügung steht – ohne kommerzielle Interessen und Wettbewerbsabsicht. Der verklagte Münchener Dienst bot seine Informationen über Ärzte und Kliniken auf einer 0190er-Nummer an, die 2,42 Mark pro Minute kostet.

„Ärzte sollten sich genau überlegen, welche Suchdienst-Angebote sie nutzen und welche sie meiden“, rät Dr. Peter Müller, Sprecher der Stiftung Gesundheit. Er scheut den Vergleich der Arzt-Auskunft mit anderen Anbietern nicht: „Die Entscheidungen des LG Kiel und des OLG Schleswig, die Testberichte und natürlich auch die ausgezeichnete Resonanz bei Patienten zeigen uns, dass wir mit unserer kostenlosen Hotline und der frei zugänglichen Internet-Datenbank den richtigen Weg eingeschlagen haben“, so Dr. Müller.

## Auch finanzielle Probleme bei teuren 0190er-Anbietern

Kommerzielle Anbieter haben nicht nur mit der rechtlichen Lage, sondern auch mit wirtschaftlichen Problemen zu kämpfen: Zahlreiche Firmen, die Informationen zu Ärzten, Zahnärzten und Kliniken über kostspielige Rufnummern oder im Internet bereitstellten, sind wegen mangelnder Nachfrage der Patienten bereits wieder vom Markt verschwunden (vgl. Stiftungsbrief 1/2000).

## ArztMail jetzt auch ohne Browser Anleitung steht per Abrufservice zur Verfügung

ArztMail wird ab sofort noch komfortabler: Sie brauchen nicht einmal mehr Ihren Internet-Browser zu starten, um Nachrichten auf Ihrem Konto bei ArztMail abzufragen.



[www.ArztMail.de](http://www.ArztMail.de)

Denn auch das gängige eMail-Programm von Microsoft Windows, Outlook Express, kann für ArztMail als Benutzeroberfläche dienen.

Eine ausführliche Anleitung, wie Sie Microsoft Out-

look für ArztMail einrichten, haben wir für Sie erstellt. Sie können sie mit unserem Abrufservice schnell und unkompliziert anfordern: Schicken Sie dazu einfach eine eMail ohne Inhalt an unseren Autoresponder unter folgende Adresse:

**service.pop3@ArztMail.de**

Sie bekommen die Anleitung von uns dann umgehend per eMail zugeschickt.

## „Bin ich da beim Medizinischen Dienst...?“

Längst nicht alle Patienten erinnern sich beim Arztbesuch daran, von wem sie die Adresse bekommen haben. Schon auf dem recht kurzen Weg der Anrufer von der Hotline der Arzt-Auskunft zur Verwaltung der Stiftung Gesundheit haben wir einige kuriose Beispiele gesammelt: So bezeichneten Anrufer die Arzt-Auskunft nicht nur als „Ärzteanbieter“ oder „Medizindienst“, sondern hielten uns auch bisweilen für eine Krankenkasse oder gar die Ärztekammer. Wir klären solche Missverständnisse selbstverständlich sofort auf. Ob die Patienten allerdings später in der Praxis noch wissen, wo sie von dem gesuchten Arzt erfahren haben, wird wohl allezeit unklar bleiben...

## Patientenberatungs-Netz der Stiftung Gesundheit

„Patientenrecht darf nicht zu Arzt-Unrecht führen!“

**P**atientenrechte – Patientenpflichten – unter diesem Motto veranstaltete die Stiftung Gesundheit das 1. Deutsche Patienten-Rechts-Forum. Am 8. März 2000 trafen sich 25 Rechtsanwälte mit Vertretern der Stiftung Gesundheit in Kiel, um das Projekt der kostenlosen juristischen Erstberatung für Patienten auf den Weg zu bringen.

### Pilotprojekt: Patientenrechte

Das Projekt, das von einer Studie begleitet wird, ist im Grundsatz bundesweit geplant. Zunächst startet ein Modellversuch in Schleswig-Holstein: Ab dem 1. Juli 2000 erhalten dort Patienten bei fachkundigen Vertrauensanwälten der Stiftung Gesundheit eine kostenlose juristische Erstberatung.

### So funktioniert es:

Patienten können sich an die Stiftung Gesundheit wenden und sich Rechtsanwälte nennen lassen. Mit einem Formular der Stiftung erhalten sie bei einem qualifizierten Anwalt eine kostenlose Erstberatung. Darin wird geklärt, ob der Fall überhaupt juristisch weiterverfolgt werden kann. Der Anwalt rechnet anschließend das Gespräch bei der Stiftung Gesundheit ab, die diesen Service durch Spenden finanziert.

### Vertrauensanwälte – unabhängig und qualifiziert

Dr. jur. Frank A. Stebner, Justitiar der Stiftung Gesundheit, und Sprecher Dr. Peter Müller stellten konkrete Einzelheiten zum Aufbau des Beratungsnetzes vor. „Gerade die Beratung durch unabhängige Institutionen ist für Patienten äußerst wichtig“, betonte Dr. Stebner. Dabei setzt die

Stiftung ausschließlich auf niedergelassene Rechtsanwälte, denn sie haften für ihre Arbeit – eine zusätzliche Sicherheit im Vergleich zu anderen Beratungsmodellen. Der Juristische Beirat der Stiftung Gesundheit gewährleistet, dass nur fachlich qualifizierte Anwälte zu „Vertrauensanwälten“ werden.

### Sorgfältige Auswahl

In Einzelgesprächen sucht die Stiftung die Anwälte aus und vergibt befristete Verträge. Die Anwälte müssen ihre Beratung dokumentieren. Das Beratungsnetz wird sich nicht auf Fragen der Arzthaftung konzentrieren: „Diesem Teil der Patientenrechte und -beratung wird ein nicht gerechtfertigter überlagernder Stellenwert beigemessen“, betonte Dr. Stebner.

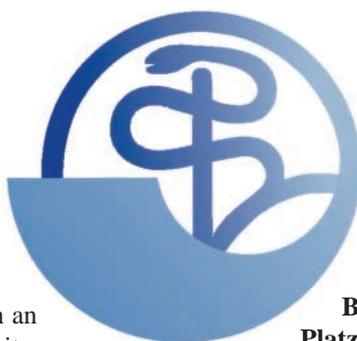
### Beratungsnetz: Kein Platz für Querulanten

Dr. Müller hob hervor, dass das entscheidende Kriterium des Beratungsnetzes die Unabhängigkeit sei – und zwar sowohl von Ärzte- als auch Patientenorganisationen. „Mancherorts klingt es so, als ob der Patient in jedem Fall Recht hat und vor dem bösen Arzt geschützt werden muss. Solcherlei Vorurteile werden wir nicht unterstützen, im Gegenteil“, stellte Dr. Müller klar: „Das Beratungsnetz wird nicht zu einem Machtmittel für Querulanten degenerieren.“

### Patientenrecht ohne Arzt-Unrecht

„Patientenrecht darf nicht zu Arzt-Unrecht führen“, betonte Dr. Müller. „Ein Patient, der sich z.B. der Mühe der Therapietreue nicht unterzieht, kann nachher schwerlich Ansprüche gegen seinen Arzt geltend machen.“

### 1. DEUTSCHES PATIENTEN-RECHTS-FORUM



## Verweise an die Arzt-Auskunft

Die kostenlose Arzt-Auskunft per Telefon und im Internet erfreut sich auch bei anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens großer Beliebtheit.

So zum Beispiel bei der Kassenärztlichen Bundesvereinigung: Sie empfiehlt Patienten, die auf Arztsuche sind, den Service der Stiftung Gesundheit als Ansprechpartner. Zudem verweisen zahlreiche Ärztekammern und Verbände routinemäßig Patienten an die Arzt-Auskunft.

Auch eine Reihe von Krankenkassen machen sich den kostenlosen Service zunutze: Sie rufen auf der kostenlosen Rufnummer 0130 / 73 90 09 an und fragen nach Ärzten, Zahnärzten und Kliniken für ihre Versicherten.

Neben der kostenlosen Hotline wird auch die frei zugängliche Datenbank im Internet unter [www.arzt-auskunft.de](http://www.arzt-auskunft.de) intensiv genutzt: So loggen sich täglich mehrere große Krankenkassen und Verbände schon morgens bei Dienstbeginn in das Internet ein und fragen den ganzen Tag lang Arzt-Adressen für ihre Mitglieder ab – das zeigen die Logdaten des Internet-Servers.

Zudem weisen zahlreiche Internet-Infomationsangebote zum Thema Gesundheit per Link auf die Arzt-Auskunft hin – so beispielsweise [warantest.de](http://warantest.de), [arcor-online.de](http://arcor-online.de), [zdf.de](http://zdf.de), [migraeneliga-deutschland.de](http://migraeneliga-deutschland.de), [zahngesund.de](http://zahngesund.de) und [gesundheitspiegel.de](http://gesundheitspiegel.de).

Und nicht zuletzt ist die Datenbank der Arzt-Auskunft auch für Journalisten interessant: So benennt beispielsweise das Journalisten-Portal [jourweb.com](http://jourweb.com) in der Rubrik "Recherche" die Arzt-Auskunft als Ansprechpartner für die Suche nach Experten zu bestimmten Themen.

## Publizistik-Preis: And the winner is... Buch-Autor Dr. Werner Bartens ausgezeichnet

Die Entscheidung ist gefallen: Der Publizistik-Preis 2000 der Stiftung Gesundheit geht an den Arzt und Buch-Autor Dr. Werner Bartens. Sein eingereichtes Werk „Die Tyrannei der Gene - Wie die Gentechnik unser Denken verändert“ beeindruckte die Jury vor allem wegen der leicht verständlichen Darstellung der komplizierten Sachverhalte.

Den „Sonderpreis Patientenrecht“ vergibt die Jury in diesem Jahr an den Journalisten Martin Spiewak für seinen in der „Zeit“ erschienenen Artikel „Teure Patienten



unerwünscht“. „Hier findet eine eingehende Auseinandersetzung mit der Frage statt, dass die Kosten für die medizinische Leistung überproportional wachsen,“ so Jurymitglied Dr. Karlheinz Liekefett.

Die Jury sprach zudem eine lobende Erwähnung für den zweitplatzierten Beitrag aus: Sie bewertete die in der Zeitschrift „Gesundheit und Gesellschaft“ erschienene Reportage „Nimm Dein Leben in die Hand - vom Umgang mit einem Handicap“ von Christoph Fuhr und Dirk Hoppe als „besonders eindrucksvoll“.

**ONLINE FOCUS** 96,8  
Millionen  
mal „Klick“

Neuer Rekord bei FOCUS Online: 96.826.512 Mal klickten Internet-Nutzer im März 2000 die Seiten des Online-Magazins an. Der unbestrittene Marktführer FOCUS Online verwies damit erneut die Konkurrenten Stern online sowie Spiegel online deutlich auf die hinteren Ränge: Während Spiegel online es mit rund 21,2 Millionen Page-Impressions noch auf Rang neun schaffte, verpasste Stern online mit 12 Millionen Seitenaufrufen die Top Ten ganz (Quelle: IVW). Schnelle News, harte Fakten und viele Hintergrundinformationen brachten FOCUS Online zudem kürzlich den Titel „Homepage des Jahres 1999“ der Zeitschrift „Tomorrow“ ein.

## Praxistipp: Schwarze Zahlen schreiben So sichern Sie das wirtschaftliche Überleben Ihrer Praxis

Wer in seiner Praxis wirtschaftlich arbeiten möchte, kann sich nicht ausschließlich auf das heutige Gesundheitssystem verlassen. Unternehmensberater Roland Weigel aus Gelsenkirchen prognostiziert: „Wer nicht mindestens 20 Prozent außerhalb des staatlichen Systems verdient, ist in fünf bis sieben Jahren weg vom Fenster.“

### Praxisleistungen zum Wohlfühlen

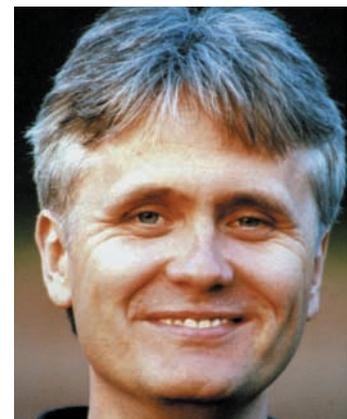
Doch es gibt Lösungen, um weiterhin schwarze Zahlen zu schreiben: „Patienten sind immer mehr bereit, auch privat für ihre Gesundheit zu zahlen“, so Weigel. „Alles, was sich rund ums Wohlbefinden rankt, sollten besonders Allgemeinmediziner mit in ihren Praxisalltag aufnehmen.“ Von der Aromatherapie über Massagen bis hin zu naturheilkundlicher Behandlung reicht das mögliche Spektrum.

### Besondere Zielgruppen

Auch die Zielgruppe der Führungskräfte sollten Mediziner nicht außer acht lassen. Der Rat „Bleiben Sie zu Hause, wenn es weh tut“ kann bei Managern zwangsläufig nur auf wenig Gehör stoßen. „Es ist besser, ein Arzt hilft seinem Patienten beim Stressabbau am Arbeitsplatz“, rät Roland Weigel. Durch Kooperationen mit Coachingkräften könnten Mediziner Supervisionen und Coaching-Trainingseinheiten anbieten.

### Vorbeugend zum Zahnarzt

Auch Zahnärzte bieten immer häufiger Präventionsangebote an. „Sie wollen nicht immer nur in Ruinen rumstochern, sondern prophylaktisch tätig werden“, berichtet der Unternehmensberater. Und immer mehr Patienten legen dafür bereitwillig privat Geld auf den Tisch.



Roland Weigel aus Gelsenkirchen berät vor allem medizinisch-soziale Institutionen

### 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: Grindelbruck, Hamburg