



Arzt-Auskunft bei der PKV

Arztsuche der Stiftung Gesundheit jetzt auch unter www.derprivatpatient.de

Im Juni 2004 startete der Verband der privaten Krankenversicherung (PKV) sein Internet-Portal für privat versicherte Patienten. Mit dabei: die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit.

PKV-Portal mit viel Service

Das PKV-Portal bietet der Zielgruppe umfassende Orientierungshilfe: „Wir geben dem Privatversicherten durch das neue Internetangebot die Möglichkeit an die Hand, auf Augenhöhe mit den Ärzten und Krankenhäusern zu kommunizieren“, so Verbandsdirektor Dr. Volker Leienbach.

Portal wird weiter ausgebaut

Unter www.derprivatpatient.de stehen zur Zeit bereits die Themenbereiche Arzt und Krankenhaus zur Verfügung: Neben Informationen zu Behandlungsverträgen mit Ärzten oder Krankenhäusern zählt zu den zentralen Services auch die Arzt-Auskunft, über die Privatpatienten die nächstliegenden Spezialisten finden können.

„In den kommenden Monaten werden wir schrittweise weitere Rubriken wie Zahnarzt, Arzneimittel, andere Heilberufe sowie Heil- und Hilfsmittel ergänzen“, so der Projektverantwortliche Dr. Torsten Keßler vom PKV-Verband.

99 Prozent der Privatversicherten erreicht

Von der Kooperation profitieren die Teilnehmer der Arzt-Auskunft: „Da der PKV-Verband mit seinen Versicherungsunternehmen mehr als 99 Prozent der privat versicherten Patienten abdeckt, kann ein Arzt mit einem



Eintrag bei der Arzt-Auskunft diese Klientel nun optimal erreichen“, freut sich Ariane Schulz, Leiterin der Abteilung Kooperationen und Lizenzen der Stiftung Gesundheit: „Eine gute Möglichkeit, den rund 16 Millionen Privatpatienten in Deutschland das Leistungsspektrum der eigenen Praxis vorzustellen - zumal Privatleistungen immer stärker nachgefragt werden.“



Prof. Dr. Dr. Hans W. Jürgens
Universität Kiel

Solide Grundversorgung

Seit vier Jahren bietet die Stiftung Gesundheit mit dem Verein Medizinrechtsanwälte e.V. qualifizierte Erstberatungen im komplizierten Feld von Medizin- und Sozialrecht – kostenlos für jeden Menschen in Deutschland.

Die Studie, die dieses Angebot seit dem Start begleitet, zeigt ein sehr erfreuliches Bild. Zum einen besteht ganz offenkundig ein Bedarf an Beratung dieser Art: Mehr als 4.000 Menschen haben den Service bereits in Anspruch genommen. Zum anderen ist die überwiegende Mehrheit mit der Beratung zufrieden – und das, obwohl die meisten Fälle außergerichtlich geklärt werden und der Klageweg die Ausnahme bleibt.

Es geht also beileibe nicht darum, Ärzte oder Kassen vor Gericht zu zerren, wie ein Kritiker anfangs spekulierte. Im Gegenteil: Bei Konflikten zwischen Patienten, Krankenkassen und Ärzten kommt das niederschwellige Konfliktmanagement des Medizinrechts-Beratungsnetzes gut an – insbesondere, weil sich die Träger als niemandes Partei, als keiner Seite Büttel verstehen, sondern sich neutral um den Ausgleich berechtigter Interessen bemühen.

In dieser Ausgabe:

- **Rahmenvertrag für KfH-Zentren geschlossen**
Nieren- und Dialysezentren präsentieren sich in der Arzt-Auskunft
- **Medizinrechts-Beratung: 84 Prozent zufrieden**
Studie belegt positive Resonanz auf kostenlose Erstberatungen
- **Vorgehen im Schadensfall: Kommunikation statt Prozess**
Wie Arzt und Patient die Eskalation vermeiden

KfH-Nierenzentren präsentieren sich in der Arzt-Auskunft Rahmenvertrag mit dem Kuratorium für Dialyse und Nierentransplantation e.V.

Das KfH Kuratorium für Dialyse und Nierentransplantation e.V. betreibt in Deutschland ein flächendeckendes Netz von Nierenzentren, in denen chronisch nierenkranke Patienten kompetent beraten und betreut werden. Neben dem Angebot verschiedener Nierenersatztherapien ist die Prävention ein Schwerpunkt in der Behandlung von Patienten. Chronisches Nierenversagen zu verhindern oder zumindest hinauszuzögern, ist dabei das wichtigste Ziel.

Gemeinsam in der Arzt-Auskunft

Da sich die Arzt-Auskunft als erste Anlaufstelle für Patienten etabliert und bewährt hat, sorgt das KfH nun mit ei-

nem Gruppeneintrag dafür, dass Betroffene die rund 200 KfH-Nierenzentren schnell und einfach finden. „Damit wird den Patienten ein leichter und schnellerer Zugang zu umfas-



KfH Kuratorium für Dialyse und Nierentransplantation e.V.

Gemeinnützige Körperschaft

senden diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen zur Behandlung ihrer Nierenerkrankung ermöglicht“, so Olaf Witt, Pressesprecher des KfH. „Dank der bundesweiten Telefon-Hotline und der vielfachen Präsenz der Arzt-Auskunft im Internet bei Portalen und Versicherungen können hilfesu-

chende Patienten unsere Zentren nun zentral und unkompliziert finden – und zwar bundesweit, sei es am Wohnort oder am Feriendomizil.“

Günstige Konditionen

Das Kuratorium bietet mit dem Rahmenvertrag nicht nur einen Vorteil für Patienten, sondern sichert sich auch günstige Konditionen für den Eintrag in der Datenbank: „Da das Kuratorium als zentraler Ansprechpartner und Garant fundierter medizinischer Versorgung den Recherche- und Prüfaufwand der Stiftung Gesundheit deutlich reduziert, sinken natürlich auch die Kostenbeiträge“, so Ariane Schulz, Leiterin der Abteilung Kooperationen und Lizenzen der Stiftung Gesundheit.

5. Deutscher Medizinrechtstag

Legalisierung der Sterbehilfe, Verteilungsgerechtigkeit bei Transplantationen, Patientenrechte am Ende des Lebens, Leistungseinschränkungen in der GKV - mit diesen Themen befasst sich der 5. Deutsche Medizinrechtstag der Stiftung Gesundheit vom **17.-18. September 2004** in Nürnberg. Zu den Referenten zählen Prof. Dr. Peter Oberender (Universität Bayreuth), Prof. Dr. Hans-Ludwig Schreiber (Universität Göttingen), Herbert Mertin (Staatsminister der Justiz Rheinland Pfalz), Prof. Dr. Karl-Friedrich Sewing (MH Hannover) und Rechtsanwalt Maximilian Broglie (Wiesbaden).

Die Anmeldeunterlagen können bei der Stiftung Gesundheit bestellt oder im Internet unter www.medizinrechtsberatungsnetz.de/aktuelles heruntergeladen werden.

CentriSearch und Geocodierung Suche mit 100 Prozent Treffergarantie

Bei herkömmlichen Postleitzahl-Suchen im Internet ist es üblich, dass der Nutzer selbst entscheiden muss, wie viele Stellen der Postleitzahl er angibt. Auf diese Weise muss er den Suchradius selbst steuern. Ein System mit vielen Nachteilen:

Allzuoft erschien das Ergebnis „Keine Treffer gefunden“ oder „Zu viele Treffer gefunden, schränken Sie Ihre Suche weiter ein“. Denn während man auf der Suche nach Urologen schnell fündig wird, gibt es bei Alpin-Medizin vielleicht nur drei Adressen im ganzen Bundesgebiet.

CentriSearch®: Treffer garantiert

Dieses Problem wird durch die innovative Suchfunktion der Arzt-Auskunft gelöst: Hier gibt der Nutzer einfach seine vollständige Postleitzahl mit allen fünf Stellen als Ausgangspunkt

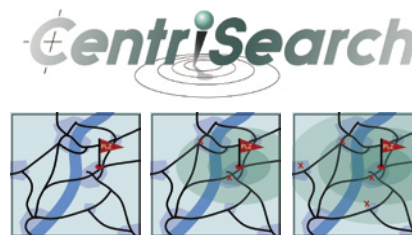
der Suche ein. Sollte es zu dieser Postleitzahl keinen Eintrag geben, erweitert die CentriSearch®-Technologie den Umkreis der Suche automatisch schrittweise so lange, bis eine Mindestanzahl an Einträgen gefunden

wird. Auf diese Weise bekommt der Nutzer garantiert bereits beim ersten Versuch die nächstliegenden Adressen zu der angegebenen Postleitzahl genannt –

mit maximaler Geschwindigkeit.

Entfernung wird angegeben

Die Arzt-Auskunft verfügt außerdem über eine Geocodierung, mit deren Hilfe die Suchergebnisse nach der Entfernung zum genannten Standort sortiert werden, so dass die nächstliegenden Adressen ganz oben in der Liste erscheinen. Zusätzlich wird die Entfernung in Kilometern angezeigt.



Medizinrechts-Beratung: 84 % zufrieden Kostenloser Service stark nachgefragt

Eine kostenlose Erstberatung in Sachen Medizinrecht bei einem Vertrauensanwalt - diese Leistung kann jedermann über das Medizinrechts-Beratungsnetz der Stiftung Gesundheit wahrnehmen. Der Service der gemeinnützigen Stiftung Gesundheit war im Juli 2000 als Modellprojekt in Schleswig-Holstein gestartet und ist seit Herbst 2003 bundesweit verfügbar.

Ergebnisse der Studie liegen vor

Jetzt hat die Stiftung Gesundheit die aktuellen Ergebnisse der begleitenden Studie in Zusammenarbeit mit der Universität Kiel vorgelegt – vom Pilotprojekt über den bundesweiten Ausbau bis hin zum ersten halben Jahr des Regelbetriebs in ganz Deutschland.

Große Resonanz

„Bis Mitte des Jahres 2004 haben wir mehr als 4.000 Beratungsscheine ausgestellt, die sich etwa hälftig auf die Themenbereiche Sozialrecht und Haftungsfragen verteilen“, berichtet Dr. Peter Müller, Vorstand der Stiftung Gesundheit. Die Studie ergab, dass 84 Prozent der beratenen Menschen mit der Erstberatung zufrieden sind – vor allem wegen der klaren, verständlichen Informationen sowie der konstruktiven Vorschläge der Anwälte.

Außergerichtliche Einigung gefragt

Die Studie zeigt weiter, dass die Medizinrechts-Beratung dazu beiträgt, Konflikte zwischen Patienten, Krankenversicherern und Ärzten niederschwellig zu lösen: „In mehr als der Hälfte der Fälle haben die Vertrauensanwälte eine außergerichtliche Einigung empfohlen – entweder direkt mit der Ge-

genseite oder über eine Schlichtungsstelle“, so Dr. Müller. „Von solchen Lösungen profitieren alle Beteiligten, weil Kosten und Ärger minimiert werden.“ Eine Klage vor Gericht strebten lediglich acht Prozent der beratenen Personen an, von denen die meisten zuvor bereits vergeblich versucht hatten, sich außergerichtlich zu einigen.

Entlastung für Gerichte

In fast einem Viertel der Fälle erkannten die beratenen Personen, dass eine Weiterverfolgung des Falls nicht sinnvoll wäre. Hauptgrund hierfür war die

Einsicht, dass die Erfolgs-

sichten zu gering wären. „Hier auf eine gerichtliche Auseinandersetzung zu verzichten, stellt für alle Beteiligten des Konflikts eine klare

Entlastung dar,“ sagt Dr. Müller, „auch für die Gerichte, die sich schon mit genügend teurem Unsinn herumärgern müssen.“

Service hat sich etabliert

Inzwischen hat sich das Beratungsnetz im Gesundheitswesen etabliert: Krankenkassen, Schlichtungsstellen der Kammern und KVen, Patienteninitiativen, Ombudsleute und Verbraucherzentralen verweisen routinemäßig auf das Medizinrechts-Beratungsnetz der Stiftung Gesundheit. Der Service steht sowohl Patienten als auch Ärzten offen. Den Beratungsschein kann man unter 0800 / 0 73 24 83 anfordern.

Die aktuelle Studie kann im Internet unter www.stiftung-gesundheit.de in der Rubrik „Beratungsnetz“ heruntergeladen werden.

„Ist da die Ärztammer?“

Wenn Patienten orientierungslos sind

Vom „Ärzte-Such-Service“ über das „Ärzte-Beratungs-Team“ bis hin zum „Infotelefon der Ärztekammer“ – so werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Call-Center der Arzt-Auskunft immer wieder angesprochen. „Es ist interessant, wenn die Anrufer auf unserer Seite der Leitung vermuten – das Gesundheitsamt, die Kassenärztliche Vereinigung oder gar das Rote Kreuz“, erzählt Sabine Köhler, die seit mehreren Jahren im Call-Center der Arzt-Auskunft tätig ist. „Oft ist es einfach so, dass die Patienten unsere Rufnummer von diesen Stellen bekommen haben und daher glauben, der Service müsse wohl zu der jeweiligen Organisation gehören.“

Problematisch daran ist, dass viele Ärzte so nicht erfahren, dass ein neuer Patient über die Arzt-Auskunft zu ihm gefunden hat. „Wenn der Patient glaubt, wir seien ein Service seiner Krankenkasse, dann erzählt er das natürlich auch seinem Arzt.“ Aus diesem Grund versuchen die Call-Center-Agents, solche Missverständnisse gleich aufzuklären.

Nicht selten hört Köhler dennoch am Ende des Gesprächs: „Das ist ja ein toller Service der BKK!“ Dann atmet sie tief durch und ignoriert es einfach. „Das Gespräch würde ansonsten viel zu lange dauern, und andere Patienten müssten in der Leitung warten“, so Köhler. Und wichtig sei ohnehin in erster Linie, dass die Arzt-Auskunft dem Anrufer helfen konnte: „Dann freuen wir uns – auch wenn sich der Patient beim ‚Ärzte-Beratungs-Team‘ bedankt.“



Stebo & Co.: So können Sie dagegen vorgehen Website stellt Erfahrungen von Betroffenen zur Verfügung

Der Fall Stebo Expert hat gezeigt, dass es einige schwarze Schafe unter den Arzt-Verzeichnissen gibt, die die Branche in Verruf bringen. Andererseits gibt es jedoch auch seriöse und sinnvolle Angebote. Diese auseinanderzuhalten, ist jedoch nicht immer einfach.

Informationen für Betroffene

Hilfe findet sich im Internet: Unter der Adresse www.ergo-film.de/6-Online/online.html betreibt der Journalist Michael Plümpe eine Informationsplattform, auf der er Erfahrungen von Geschädigten sammelt und zur Verfü-

gung stellt. Neben einer Liste von Firmen, die für ihre unseriöse Praktiken bekannt sind, stellt er die Tricks der Online-Verlage vor und erläutert, wie man sich verhalten sollte. Darüber hinaus stellt er Musterschreiben und Gerichtsurteile zur Verfügung und nennt Adressen von Anwälten, die sich mit der Materie gut auskennen.

Gut gerüstet

„Bisher hatten die ‚Trickformular‘-Verlage in den Verhandlungen mit den Betroffenen de facto das Informationsmonopol“, so Plümpe: „Hier gibt es jetzt die Informationen, die ein ande-



Die Firma Stebo Expert kassierte bei Ärzten ab: Über die erfolgreiche Klage berichteten die Bundesärztekammer, das Deutsche Ärzteblatt u.v.m.

res Bild auf die Vorgänge werfen und zeigen, dass die Rechtsverteidigung sich getäuscht fühlender ‚Kunden‘ doch sinnvoll sein kann.“

Vorgehen im Schadensfall: Kommunikation statt Prozess Wie Arzt und Patient die Eskalation vermeiden

Fälle, in denen ein Patient Schadenersatz wegen eines iatrogenen Fehlers geltend macht, sind für alle Beteiligten sehr belastend. Der Patient ist in einer Ausnahmesituation, weil er von einem vermeidbaren Gesundheitsschaden ausgeht. Und der Arzt ist vielleicht verärgert, weil er nach seiner Auffassung mit großer Fürsorge das bestmögliche Ergebnis erreicht hat, oder er ist bedrückt und schuldbehaftet, weil ihm tatsächlich ein Fehler unterlaufen ist.

Der Schlüssel Kommunikation

Eine Analyse der DBV-Winterthur-Versicherung, bei der über 115.000 Ärzte versichert sind, zeigt, dass der Kommunikation zwischen den Beteiligten eine herausragende Bedeutung zukommt. Hieraus ergeben sich einige Leitsätze für ein Verhalten, das einigermassen stressfrei zu einer Klärung der Situation führen kann.

Die andere Perspektive

Grundsätzlich ist jedem Beteiligten zu raten, sich in die Lage des anderen hineinzuversetzen und hineinzufühlen.

Vieles, auch überzogenes Verhalten, kann so verständlich werden. Und: In Erregung sollte überhaupt kein Gespräch geführt werden. Es ist psychologisch bewiesen, dass starke Emotionen das rationale Denken ausschalten, man sachliche Argumente also gar nicht erfassen kann.

Gesprächsbereit sein

Wenn ein Patient im Schadensfall das Gespräch mit Ihnen sucht, sollten Sie sich die Zeit nehmen, sich alles ohne

diglich nicht Ihre Einstandspflicht oder die Kausalität eines Fehlers bestätigen (Anerkenntnisverbot). Sonst hätte die Versicherung ja nur noch eine Zahlungsverpflichtung, ohne irgendetwas prüfen zu können.

Sollten Sie dem Patienten nicht vermitteln können, dass alles lege artis war, teilen Sie ihm mit, dass Sie Ihre Versicherung informieren und dass diese sich kurzfristig melden werde.

Fazit: Eine sachliche Klärung von vermuteten ärztlichen Fehlern hilft allen Beteiligten und führt in der Regel zu einer schnellen Erledigung. Und wenn alle vernünftig miteinander umgehen, ist ein Prozess das, was er sein soll: ultima ratio.



Patrick Weidinger

Rechtsanwalt und
Leiter Arzthaftpflicht
der DBV-Winterthur-
Versicherung

Einwände anzuhören. Nur dann fühlt der Patient sich ernst genommen. Im Anschluss können Sie dann Ihre Sicht erläutern. Durch eine bloße wahrheitsgemäße Schilderung des Sachverhaltes gefährden Sie Ihren Versicherungsschutz übrigens nicht. Sie dürfen le-

Impressum

Herausgeber: Stiftung Gesundheit
Gemeinnützige Stiftung bürgerlichen Rechts
Hindenburgufer 87, 24105 Kiel
Tel. 0431 / 88 10 15 -0
Fax 0431 / 88 10 15 55
Verantwortlich: Dr. Peter Müller
Redaktion: Medienbüro Medizin
Auflage: 75.000 Exemplare