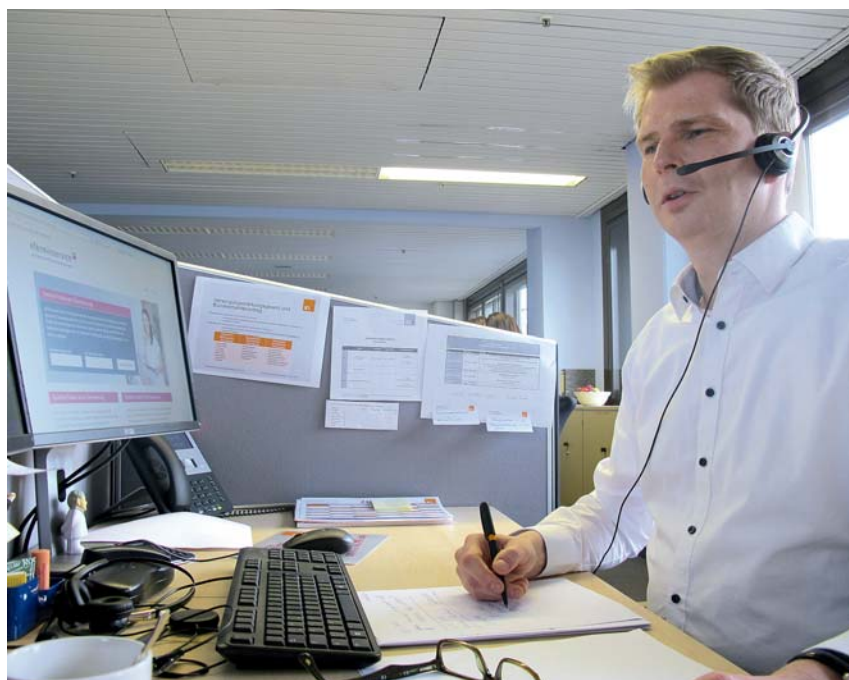




Fotos: KV Westfalen-Lippe/KV Hessen



SERVICESTELLEN DER KASSENÄRZTLICHEN VEREINIGUNGEN

Die Terminvermittlung an Fachärzte läuft geräuschlos

Die Terminservicestellen der KVen vermittelten bis Anfang März rund 11 000 Patienten mit dringlicher Überweisung einen Termin beim Facharzt. Wird damit ein Problem gelöst, das es gar nicht gibt? Zwei Beispiele aus Hessen und Westfalen-Lippe

Keine Hektik: Rund 100 bis 200 Anrufe pro Tag nehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Terminservicestellen in Westfalen-Lippe (l.) und Hessen täglich entgegen.

Zehn feste und bei Bedarf zehn weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – mit dieser Personalplanung wartete die Kassenärztliche Vereinigung (KV) Hessen Ende Januar zum Start ihrer Terminservicestelle auf. Immerhin rechneten die Hessen mit rund 25 000 Vermittlungen pro Monat – hochgerechnet aus den Zahlen der Behandlungsscheine und anderen Abrechnungsdaten zurückliegender Quartale. Doch ein Besuch in der zehnten Etage des Frankfurter KV-Hochhauses überrascht – nicht nur wegen der schönen Aussicht.

Hier sind zwar jede Menge Telefon- und Computerarbeitsplätze für die Terminvermittlung eingerichtet worden, doch diese sind keinesfalls vollständig besetzt. „Die Grippewelle“, erklärt der zuständige Abtei-

lungsleiter Carsten Lotz, „führt auch hier oben zu Krankmeldungen.“ Dass er dabei recht entspannt wirkt, hat offenbar damit zu tun, dass die ausgedünnte Besetzung mit der Zahl der Anrufe gut zurechtkommt.

Nur etwa jede dritte Überweisung ist dringlich

In den ersten sechs Wochen nach dem Start der Terminservicestelle gab es pro Tag nicht einmal 150 Anrufe. Dabei waren nach den Hochrechnungen bis zu 1 000 Anrufe täglich erwartet worden. Überraschend ist auch, dass maximal jeder dritte Anruf mit einer Terminvermittlung endet. „In vielen Fällen müssen wir Aufklärungsarbeit leisten und den Anrufern erklären, in welchen Fällen ein Anspruch auf Terminvermittlung besteht“, sagt

KV-Sprecher Karl Matthias Roth. Und das kann dauern. Ein Mitarbeiter der Terminservicestelle berichtet: „Oft erzählen uns die Anrufer ihre lebenslange Krankheitsgeschichte und fragen zum Schluss, mit welcher Stelle sie denn überhaupt gesprochen haben.“

Unkompliziert läuft es bei Anrufern, die einen Überweisungsschein mit Dringlichkeitscode vorweisen können. Mithilfe einer von der KV-Telematik, einer Tochtergesellschaft der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV), entwickelten Software, die derzeit bei zwölf der 17 KVen in Betrieb ist, kann recht schnell anhand der Postleitzahl und einem frei wählbaren Entfernungsradius ein verfügbarer Facharzt gesucht werden (*siehe Kasten*). Nur bei Augenärzten und

Gynäkologen gilt keine Überweisungspflicht. Vermittlungen an Letztere werden nach den ersten Erfahrungen der Servicestellenmitarbeiter so gut wie gar nicht nachgefragt.

Dass die neue Terminservicestelle in der Praxis gut funktioniert und obendrein 37,5 Stunden pro Woche erreichbar ist, scheint sich auch bei mehreren großen Krankenkassen mit eigenem Facharztterminservice herumgesprochen zu haben. KV-Sprecher Roth berichtet, dass gleich mehrere Anrufer gesagt hätten, die KV-Rufnummer von ihrer Krankenkasse erhalten zu haben. Begründung: „Da bekommen Sie schnell einen Termin.“

Die Servicestelle kostet rund eine Million Euro im Jahr

„Doch alles hat seinen Preis“, gibt der KV-Pressesprecher zu bedenken. Zusätzliche Räume und technische Ausstattung, Anschaffung und permanente Datenpflege der Terminsoftware, Öffentlichkeitsarbeit, Schulungsarbeit im eigenen Haus und vor allem das eingesetzte Personal verschlingen viel Geld. Allein für das laufende Jahr 2016 haben die Hessen rund eine Million Euro für

DEN WUNSCHTERMIN
BEIM WUNSCHARZT GIBT
ES HIER NICHT! ABER ...

DRINGEND!

Deutliche Worte:
Die KV Hessen informiert Patienten mit Wartezimmerplakaten über das neue Angebot der Terminvermittlung und dessen Grenzen.

den neuen Service eingeplant. Die jährlichen Folgekosten werden nach KV-Schätzungen „nicht wesentlich unter dieser Summe liegen“.

In Hessen macht man keinen Hehl daraus, dass man mit der Terminservicestelle eine Vorgabe aus dem Versorgungsstärkungsgesetz umsetzt, die man stets abgelehnt hat. Auf Wartezimmerplakaten mit den Spielregeln für den neuen Service lässt die KV die Patienten wissen, „... dass der Gesetzgeber ein Problem gelöst hat, das es gar nicht gibt. In der Regel bekommen Sie zeitnah einen Termin bei Ihrem Wunscharzt“.

Fünf freie Termine hat eine Dermatologin aus einer Kleinstadt im Rhein-Main-Gebiet an die KV ge-

meldet. Jetzt ist sie zornig. Ein Termin sei bereits verstrichen, ohne dass der Patient erschienen sei. Den Grund dafür kenne sie nicht. Hat der Patient andernorts einen passenderen Termin bekommen, oder war die Facharztvermittlung vielleicht doch nicht so dringlich?

Die KV ist auf die Akzeptanz der Fachärzte angewiesen

„Unsere Mitarbeiter“, sagt KV-Abteilungsleiter Lotz, „weisen bei jeder Vermittlung darauf hin, dass der Terminsuchende unbedingt Bescheid geben soll, falls er den Termin nicht wahrnimmt.“ Ob die Nichtinanspruchnahme von Terminen ein generelles Problem ist, lässt sich derzeit noch nicht sagen, da muss noch mehr Zeit ins Land gehen. Aber die KV nimmt solche Hinweise sehr ernst, ist sie doch auf die Akzeptanz der Fachärzte angewiesen. KV-Sprecher Roth fasst es so zusammen: „Mit einer ordentlich funktionierenden Terminvermittlung können wir dem Gesetzgeber am ehesten zeigen, wie überflüssig die Terminservicestellen sind. Deswegen sind wir dringend auf die Meldung freier Termine angewiesen.“

Ähnlich ruhig wie in Frankfurt geht es in der Terminservicestelle der KV Westfalen-Lippe in Dortmund zu. Es ist ein Montagnachmittag Anfang März. Die sechs Mitarbeiterinnen, die die KV zur Bewältigung der neuen Aufgabe eingestellt hat, zeigen sich zufrieden. „Die Zahl der Anrufe liegt bei 100 bis 200 am Tag. Das können wir gut bewältigen“, sagt deren Leiterin Johanna Bunzel. In den ersten sechs Wochen haben sich insgesamt 4 455 Patienten an die Servicestelle gewendet, davon hatte jedoch nur

ELEKTRONISCHE PLATTFORM

Hintergrund: Die KV Telematik GmbH hat im Auftrag der KBV ein elektronisch gestütztes Wartezeitenmanagement für die Terminvermittlung entwickelt. Inzwischen arbeiten mit dem Webportal „eTerminservice“ zwölf Kassenärztliche Vereinigungen (KVen), eine plant die Nutzung. Arztpraxen können über das Portal die Termine selbst online melden, diese werden asynchron von den Terminservicestellen an die Patienten vermittelt.

Unterschiedliche Lösungen: Es gibt Regionen, in denen die Termine ausschließlich oder zu großen Teilen von den Arztpraxen direkt eingegeben werden, in anderen Regionen übernehmen die Servicestellen die Vermittlung komplett.

Zahlen/Daten: Im System wurden die Stammdaten von Facharztpraxen aus den Arztregistern der KVen importiert. Derzeit sind Stammdaten von 60 000 Facharztpraxen erfasst. Zudem sind Termine von 11 000 Facharztpraxen eingetragen. Innerhalb von fünf Wochen wurden etwas mehr

als 8 000 gültige Terminbuchungen gezählt. 17 Millionen Überweisungs_codes auf Papier für den Nachweis der Dringlichkeit wurden an überweisende Haus- und Fachärzte ausgegeben.

Entwicklung: Perspektivisch soll neben der Webanwendung auch der Kommunikationskanal KV-Connect im sicheren Netz der KVen für den eTerminservice genutzt werden. Dafür muss die Anwendung in die Praxisverwaltungssysteme implementiert werden. Die Spezifikation liegt inzwischen vor. Sie umfasst das Versenden von Überweisungs_codes, die Terminverwaltung einschließlich Löschen und Verschieben von Terminen sowie die Abrechnung. Den zwölfstelligen Überweisungscode sollen die Ärzte dabei elektronisch (ähnlich wie eine TAN-Liste) anfordern und direkt auf das Überweisungsformular aufdrucken können. Die Anwendung soll im Laufe des Jahres in Betrieb gehen. Optional soll die Anwendung künftig auch Patienten für Selbstbuchungen im Internet zur Verfügung stehen.

rund die Hälfte eine dringliche Überweisung. Diesen konnten Bunzel und ihre Kolleginnen in allen Fällen innerhalb von vier Wochen einen Facharzttermin vermitteln.

Hausärzte vergeben zu häufig Dringlichkeitscodes

Längere Wartezeiten gibt es in Westfalen-Lippe vor allem für Termine bei Neurologen, Kardiologen, Rheumatologen und Endokrinologen. „Viele Anrufer haben vorher vergeblich versucht, zeitnah einen Termin beim Facharzt zu bekommen“, sagt Servicemitarbeiterin Lia Kandzorra. „Diese Patienten sind total dankbar, wenn wir ihnen weiterhelfen.“ Es gebe allerdings auch Patienten und Praxismitarbeiter, die glaubten, dass inzwischen alle Termine über die KV

Meldung freier Termine geworben“, sagt der 2. Vorsitzende der KV Westfalen-Lippe, Dr. med. Gerhard Nordmann. „Und wir haben auch vermittelt, dass wenn es uns nicht gelingt, innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Vier-Wochen-Frist Termine anzubieten, das Krankenhaus an unsere Stelle tritt und dass das unser Geld kostet.“ Dank der großen Kooperationsbereitschaft habe man bisher jedoch noch keine Patienten an eine Klinik verweisen müssen.

Gut die Hälfte der 6 000 Fachärztinnen und Fachärzten in Westfalen-Lippe hat freie Termine an die Servicestelle gemeldet. Wie Servicestellenleiterin Bunzel betont auch KV-Vorstand Nordmann, dass bislang alle Patienten problemlos vermittelt werden konnten. Dabei müssen basisversorgende Fachärzte in einem Umkreis von bis zu 30 Kilometern, Spezialisten in einem Umkreis von 60 Kilometern erreichbar sein. Die Kosten für den Terminservice belaufen sich ähnlich wie in der KV Hessen auf knapp eine Million Euro jährlich. „Das bezahlen die Ärzte aus ihren Honoraren“, betont Nordmann.

Nicht nur in Westfalen-Lippe und Hessen steht man den Terminservicestellen kritisch gegenüber. Die meisten KVen halten den politisch gewollten Service schlicht für überflüssig. Eine Studie der KBV aus dem Jahr 2014 stuft die Diskus-

mittelt. Angesichts von 580 Millionen Behandlungsfällen jährlich im ambulanten Sektor zeigten diese Zahlen, wie gering der Bedarf sei.

„Wir wussten nicht genau, was auf uns zukommt. Aber es ist weniger, als wir vermutet haben“, bilanziert KV-Vorstand Nordmann. „Die Zahl der Anrufe ist sehr stabil. Eine Mengenentwicklung können wir nicht erkennen.“ In der Praxis griffen Hausärztinnen und Hausärzte in dringenden Überweisungsfällen häufig immer noch selbst zum Hörer und organisierten für ihre Patienten zeitnah einen Termin beim Facharzt. „Mit den Terminservicestellen sollen nur die eine zusätzliche Anlaufstelle haben, die sich alleingelassen fühlen. Und das sind nach meinem Eindruck wenige.“

Die Praxen der Spezialisten sind voll mit banalen Fällen

Wie konnte das Thema Wartezeiten dennoch zum Politikum werden? Populismus, sagt Nordmann. Ein Wahlgeschenk, um die angebliche Benachteiligung der gesetzlich Krankenversicherten gegenüber privat Versicherten abzumildern. „Aber wenn es ernst wird, erhält auch jeder gesetzlich versicherte Patient umgehend einen Termin“, meint Nordmann. Dass Patienten auf nicht dringliche Termine zuweilen wochen- oder monatelang warten müssen, führt er darauf zurück, dass es in Deutschland zu viele Patientenkontakte gibt. „18 pro Jahr ist der Durchschnitt. Die Praxen der Spezialisten sind voll mit vergleichsweise banalen Fällen.“ Vieles spricht deshalb nach Ansicht von Nordmann dafür, das Thema Patientensteuerung ganz oben auf die Tagesordnung zu setzen. „Wir haben im Rahmen einer Klausursitzung der KBV den Anfang gemacht. Den Königsweg haben wir noch nicht gefunden.“ Jetzt wird man in Westfalen-Lippe erst einmal evaluieren, wie sich die Terminservicestellen entwickeln und dann möglicherweise die Frage stellen, ob sie angesichts der Kosten sinnvoll sind oder nicht. Nordmann: „Im Stillen hoffen wir natürlich, dass sich die Terminservicestellen mangels Nachfrage irgendwann von alleine wieder auflösen.“

Heike Korzilius, Reinhold Schlitt



Foto: KV Westfalen-Lippe

„Mit den Terminservicestellen sollen die eine zusätzliche Anlaufstelle haben, die sich alleingelassen fühlen. Und das sind nach meinem Eindruck wenige.“

Gerhard Nordmann, KV Westfalen-Lippe

vereinbart werden müssten. Da gelte es, Aufklärungsarbeit zu leisten. Die ist offenbar auch im Umgang mit den Dringlichkeitscodes erforderlich. Das Serviceteam der KV Westfalen-Lippe erhält immer wieder Beschwerden von Fachärzten darüber, dass die hausärztlichen Kollegen zu häufig Dringlichkeitscodes für Fälle vergeben, die nicht dringlich sind.

Um Patienten ausreichend Facharzttermine vermitteln zu können, hat man in der KV Westfalen-Lippe von Anfang an auf die Kooperation mit den ärztlichen Berufsverbänden gesetzt. „Wir haben heftig um die

sion über Wartezeiten auf einen Arzttermin im internationalen Vergleich gar als Luxusproblem ein. Zwar räumt der Autor Dr. rer. pol. Thomas Kopetsch ein, dass gesetzlich Versicherte länger auf einen Arzttermin warten als privat Versicherte. Das sei aber eher ein Komfortproblem als eines der Versorgungsqualität.

Jetzt scheinen die Zahlen den Kritikern der Terminservicestellen Recht zu geben. Nach Hochrechnungen der KBV wurden bislang bundesweit rund 40 000 Anrufer registriert und 11 000 Termine ver-