



Beratungsnetz gestartet

Modellprojekt zur Patientenberatung der Stiftung Gesundheit

Eine kostenlose qualifizierte Erstberatung in Sachen Patientenrechte - das ist das neue Service-Angebot der Stiftung Gesundheit. Am 1. Juli ist nun das entsprechende Pilotprojekt der Stiftung Gesundheit in Schleswig-Holstein angelaufen.

Zusammenarbeit mit der Universität Kiel

Das Modellprojekt wird von einer wissenschaftlichen Studie begleitet, die unter der Ägide von Prof. Dr. Hans W. Jürgens, Universität Kiel, durchgeführt wird. „Erst die Analyse des Pilotprojektes ermöglicht dann die fundierte Planung für den weiteren Fortgang dieser Dienstleistung,“ erläutert Prof. Dr. Jürgens.

Kostenloser Service

Patienten aus Schleswig-Holstein können sich unter der kostenlosen Telefonnummer 0800 0 -73 24 83

(Mo-Fr 9-12 Uhr) an die Stiftung Gesundheit wenden. Dort bekommen sie einen Beratungsschein ausgefertigt und einen Vertrauensanwalt der Stiftung Gesundheit in ihrer Nähe genannt. Dieser Anwalt prüft unter anderem, ob der Fall überhaupt eine rechtliche Dimension hat, wie nach erster Einschätzung die Erfolgsaussichten stehen und welche weiteren Beratungs- und Hilfsangebote zur Verfügung stehen.



Beratung dient auch Ärzten

Eine qualifizierte Rechts-Beratung dient Patienten wie auch Ärzten – diese Auffassung vertritt Dr. jur. Frank Stebner, Justitiar der Stiftung Gesundheit. „Gute Beratung hilft auch, die Schlichtungsmöglichkeiten und außergerichtlichen Einigungsmöglichkeiten auszuschöpfen.“

Die Vertrauensanwälte der Stiftung Gesundheit finden Sie im Internet unter der Adresse www.stiftung-gesundheit.de/beratungsnetz



*Dr. jur. Frank A. Stebner
Justitiar der Stiftung Gesundheit*

Qualität muss sein

„Alle reden von Qualität im Gesundheitswesen, wir nicht“ - dies scheint die Parole vieler Konzepte der Patientenberatung zu sein.

Nur unabhängige, praktisch erfahrene, spezialisierte Rechtsanwälte können Patienten kompetent rechtlich beraten - korrekt, ideologisch frei und unabhängig vom Organisator (Verein, Zentrale usw.). Hierzu sind sie von Berufs wegen verpflichtet und haften für Fehler - genauso wie bei jedem anderen Mandat.

Weiterhin zeichnet sich eine gute Patientenberatung - erst recht mit rechtlichem Akzent - dadurch aus, dass sorgsam geprüft wird, ob eine Sachlage überhaupt eine rechtliche Dimension hat oder ob z. B. persönliche Differenzen oder unrealistisches Anspruchsdenken dahinterstecken.

Unter diesen Voraussetzungen dient Patientenberatung allen: Vor allem Patienten, aber auch Ärzten, Zahnärzten, Kliniken und den Kostenträgern. Schließlich sollten dann auch die Katalysatoren in der Sache zufrieden sein, die Politiker.

In dieser Ausgabe:

- **Neue Kooperationspartner**
Arzt-Auskunft geht Allianzen mit Healthnet-Services und eVITA ein
- **Qualitätsmanagement - ein kontroverses Thema**
Reaktionen auf den Bericht „Qualitätsmanagement wird Pflicht“
- **Praxis-Tipp: Das Arzt-Anwalt-Netz**
Kollegialer Austausch unter dem Dach der Stiftung Gesundheit

„Hier ist die Arzt-Auskunft, was können wir für Sie tun?“

Kostenlose Suche nach Ärzten, Zahnärzten und Kliniken - auch ohne Computer

Montag morgen, neun Uhr. Sabine Köhler rückt das Headset auf ihrem Kopf zurecht und atmet noch einmal tief durch, bevor sie die Telefonleitungen der Arzt-Auskunft freischaltet. Wenige Sekunden später klingeln die Telefone auf allen Leitungen: Welcher Arzt in Paderborn kann Migräne behandeln? Gibt es jemanden in Stuttgart, der sich mit Akupunktur auskennt? Und welcher Zahnarzt in der Kölner Umgebung behandelt Parodontose?



Internet ersetzt Telefon nicht

Mehr als 400 Anrufe werden täglich an den drei Call-Center-Plätzen der Arzt-Auskunft beantwortet. Vor allem montags laufen die Leitungen heiß, denn wer am Wochenende bei Bekannten oder aus der Zeitung von der Arzt-Auskunft erfahren hat, versucht es jetzt. Die Arzt-Auskunft ist zwar auch im Internet erreichbar, aber wichtigstes Standbein bleibt nach wie

vor die kostenlose Hotline: „Wer keinen Zugang zum Internet hat – und das sind immerhin noch fast achtzig Prozent der deutschen Haushalte –

ruft bei uns an, um seinen Wunscharzt zu finden“, betont Köhler.

Die Wünsche der Anrufer kennt die erfahrene Telefonistin genau: „Die meisten fragen gezielt nach einer bestimmten Spezialisierung, beispielsweise Rückenschmerzen oder Diabetes, Heuschnupfen oder

Inkontinenz“, so Köhler.

Gefragt sind außerdem sanfte Therapieverfahren, etwa Homöopathie und Akupunktur.

Das Telefon klingelt erneut. Am anderen Ende der Leitung ist eine ältere Dame. „Ist der Service denn wirklich kostenlos?“ fragt sie ungläubig. Sabine Köhler lächelt - diese Frage beantwortet sie heute nicht zum ersten und auch nicht zum letzten Mal. Dann schildert die Anruferin ihr Anliegen: „Man kann doch mit einem

Laser Falten beseitigen. Welcher Arzt hier in der Nähe macht denn sowas?“ Mit wenigen Tastenklicks hat die Call-Center-Agentin die nächstliegenden Adressen parat – eine davon gleich bei der Anruferin um die Ecke.

Auch Krankenkassen fragen an

Zum Tagesgeschäft gehören nicht nur die Anrufe von Patienten, sondern auch von Krankenkassen: „Immer wieder rufen Mitarbeiter bei uns an, um Spezialisten für ihre Versicherten zu finden“, berichtet Köhler. „Und erst vor einigen Wochen bat eine Anruferin um Adressen von Reha-Kliniken. Sie kannte bereits eine Klinik, in die sie sich einweisen lassen wollte. Doch da die Klinik sehr weit von ihrem Wohnort entfernt war, wollte ihre Krankenkasse zunächst die Kosten nicht tragen. Als wir aber der Kasse bestätigten, dass auch bei uns keine näherliegende Klinik verzeichnet ist, übernahm sie die Kosten für die Behandlung anstandslos.“

Die Arzt-Auskunft ist aufgrund der bundesweiten Umstellung von 0130er- auf 0800er-Rufnummern ab sofort unter der neuen Hotline **0800 – 7 39 00 99** zu erreichen. Anrufe von der bisherigen Nummer werden jedoch noch bis Ende September weitergeleitet.

Kontroverse Reaktionen zum Thema Qualitätsmanagement

Der Bericht „Qualitätsmanagement wird Pflicht“ im Stiftungsbrief 2/2000 hat starke Resonanz hervorgerufen: Viele Mediziner erfuhren durch den Artikel zum ersten Mal von dem Beschluß, QM einzuführen. Und so wundert es kaum, dass die Reaktionen ein breites Spektrum abdeckten. Eine Auswahl der Zuschriften haben wir hier für Sie zusammengestellt.

Vor dem Hintergrund solch gesetzlich verordneten „Weitblicks“ bei bereits jetzt nicht mehr kostendeckender planwirtschaftlicher Budgets tatsächlich ein weiteres Schwert zur Vernichtung unseres Gesundheitssystems und ein Beitrag zur intensivierten Zwei-Klassen-Medizin. In dieser Form jetzt bereits einmalig in Europa! Herzlichen Glückwunsch.

Eine Kontrolle der Qualität bzw. Verhinderung des „Geld für mangelhafte oder oft sogar fehlende Leistung“ ist m.E. dringend erforderlich und überfällig. Die Einführung eines Befähigungsnachweises für Zytologie warf 1996 - trotz sehr niedrig angesetzter Anforderungen und beliebig häufiger Wiederhol-Möglichkeit!! - bereits 30% der bisherigen Abrechner aus dem Markt, d.h. 30% hatten keine blasse Ahnung vom Fach, haben dennoch die Leistung abgerechnet und wurden dafür bezahlt. Die an sich schlechte Bezahlung - 140 Punkte - ist für diese Kollegen um 139 Punkte zu hoch. Gegen eine Korrektur solcher Verhältnisse ist nur der ADAC und der Verband der Frauenärzte Deutschlands.

Den Qualitätsmanagementquatsch werden wir so kühl kochen wie essen. Vorauseilender Gehorsam ist im Gesundheitswesen noch immer bestraft worden. Uns fehlt schlicht das Geld, irgendeinem großkotzigen und inkompetenten Beratungsfuzzies für Nullleistung zwei bis drei Wochenumsätze in den Rachen zu werfen.

Natürlich wird die Stiftung Gesundheit auch in Zukunft die Entwicklung im Auge behalten, um Sie weiterhin ausführlich zu informieren.

Kooperationen im Internet Neue Partner: Healthnet-Services und eVITA

Das Netz der Kooperationspartner der Stiftung Gesundheit wächst: Neueste Partner nach FOCUS Online und ärztlichen Fachgesellschaften sind seit kurzem Healthnet-Services, ein erfolgreiches Internet-Angebot für Ärzte, sowie eVITA, das Web-Portal der Deutschen Post.

HEALTHNET
SERVICES GMBH

Aktuelle News von Healthnet

Die Kooperation mit Healthnet-Services macht sich bereits auf den Seiten der Arzt-Auskunft bemerkbar: Im neu eingerichteten Bereich „News & Infos“ finden Besucher nun auch aktuelle Gesundheits-Meldungen aus dem Healthnet-Angebot in Kooperation mit dem ZDF News Channel und Deutschlands größter Nachrichtenagentur dpa. Demnächst werden weitere neue Bereiche bei der Arzt-Auskunft folgen – beispielsweise Nachschlagewerke und Linklisten für Ärzte.



Arzt-Auskunft: Mehrwert für die e-Health-Plattform

Healthnet-Services wird im Gegenzug künftig die umfassende Arzt-Suchmaschine der Stiftung Gesundheit nutzen: „Die große Mediziner-Datenbank der Stiftung Gesundheit ist die einzige Möglichkeit im Netz, direkt anhand von Therapieschwerpunkten nach Ärzten, Zahnärzten und Kliniken zu suchen. Solch eine außer-

ordentliche Servicefunktion steht einer umfassenden eHealth-Plattform gut an“, freut sich Roman Schwemin, Geschäftsführer der Healthnet-Services GmbH.



Arzt-Auskunft bei eVITA

Ebenfalls unter Dach und Fach ist die Kooperation mit eVITA: Das Internet-Portal der Deutschen Post wird künftig die Arzt-Auskunft in sein Angebot aufnehmen. Die Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit wird dort zentrales Element im neuen Themenbereich Gesundheit.



Neuigkeiten von FOCUS Online

Schon seit Oktober 1999 kooperiert die Stiftung Gesundheit mit FOCUS Online. Auch dort gibt es erfreuliche Neuigkeiten: Erst im April durchbrach Focus Online die Schallmauer von 100 Millionen Pageviews. Im Mai legte das erfolgreichste deutsche Online-Magazin noch einmal nach – auf über 189 Millionen Seitenaufrufe. Die Datenbank der Arzt-Auskunft ist im Gesundheits-Channel von FOCUS Online zugänglich – mittlerweile mit einer neuen Funktion, die es ermöglicht, die eingetragenen Ärzte auch nach Namen aus der Datenbank herauszusuchen.

Die Stiftung Gesundheit kooperiert auch mit ärztlichen Fachgesellschaften, die ihre Mitglieder gemeinsam zu günstigen Konditionen eintragen.

Arzt-Auskunft im Netz

Nicht alle Nutzer der Arzt-Auskunft gelangen direkt über die Adresse „www.arzt-auskunft.de“ zu uns: Die Logdaten des Arzt-Auskunft-Servers zeigen, dass auch andere Internet-Seiten häufig per Link auf den Service der Stiftung Gesundheit verweisen. Neben großen Suchmaschinen wie Lycos, Altavista, Google, Infoseek, Findall, Webcrawler und Excite gelangten Besucher unter anderem von folgenden Seiten zu uns:

ZDF/WISO (www.zdf.de/ratgeber/WISO/Archiv/Tacker_2000/35631/index.html), **Arcor Online** (www.arcor-online.de/04/02/ck94.shtml), **Guten Abend RTL** (www.gutenabendrtl.de/index.html?9245.html), **FOCUS Online** (www.focus.de/gesundheit), **Informationszentrum der deutschen Versicherungen** (www.klipp-und-klar.de/vorsorge/182.htm), **Stiftung Warentest** (www.warentest.de), **Men's Health** (www.menshealth.de/aktuell/surftips/07_99_1.htm), **Dt. Gesellschaft für Muskelkranke e.V.** (www.dgm.org/muskelk/report/4-99/suchservice.html), **Tomorrow** (www.tomorrow.de/suchen/spezial.html), **Tel.de** (www.tel.de/s/A/ARZT.htm), **AOK** (www.aok.de/magazine/ratgeber/agtips.htm), **Jourweb - Internetportal für Journalisten** (www.jourweb.com/inhalt_3.shtml), **Zahn-Web** (www.zahn-web.de/konzepte/finden.htm), **Bayerischer Rundfunk Online / Ratgeber Gesundheit** (www.br-online.de/wissenschaft/ratgeber/19990814_t3_adr.htm), **Universität Tübingen** (www.uni-tuebingen.de/ub/fach/medizin.htm) **germany.net** (www.germany.net/online/news/knowhow.php3), **Migräne-Liga e.V.** (www.migraeneliga-deutschland.de/weblinks.htm), **topXplorer.de** (www.topexplorer.de/cgi-bin/search.cgi?keyword=Arzt&submit=Start)



Buch-Tipp: Leben mit Gentechnik

Informative Lektüre für Gegner, Skeptiker und Befürworter

Undogmatisch, informativ und gut verständlich - das komplexe, oft emotional diskutierte Thema Gentechnik so aufzuarbeiten, gelingt Dr. Werner Bartens in seinem von der Stiftung Gesundheit ausgezeichneten Buch „Die Tyrannei der Gene: Wie die Gentechnik unser Denken verändert“.

Aufgrund seiner vielseitigen Ausbildung kann der Arzt, Wissenschaftler und Journalist die medizinisch-wissenschaftlichen Sachverhalte anschaulich vermitteln. Darüber vergißt Bartens aber nicht die gesellschaftlichen Probleme, die sich aus den Fortschritten in Medizin und Forschung ergeben.

Kenntnisreiche Reflexion

Dr. Bartens war selbst einige Jahre in der Grundlagenforschung tätig und kennt damit die Vorgänge von innen. In

seinem Werk werden „Standpunkte und Wertvorstellungen erörtert, die durch die Fortschritte der Gentechnik in Frage gestellt werden oder sich wandeln,“ heißt es im Vorwort.



Hoffnungen von Verbrauchern und Patienten werden mit Hinweisen auf gentechnische Entwicklungen geschürt. So begegnet man täglich Genfood in Supermärkten, können sich Schwangere für Gentests und Diabetiker für gentechnisch hergestelltes Insulin entscheiden. Kompetente Information tut Not, um Möglichkeiten, überzogene Erwartungen und Horrorszenarien unterscheiden zu können. Der Autor beleuchtet das Thema kritisch, ohne in schwarz-weiß oder gut-böse-Kategorien zu verfallen. Das macht das Buch zu einer informativen Lektüre für Gegner, Skeptiker und Befürworter der neuen Entwicklung.

Bartens, Dr. Werner: Die Tyrannei der Gene. Wie die Gentechnik unser Denken verändert. ISBN 3-89667-066-2, DM 38,00. Erschienen im Karl Blessing Verlag, 1999.

Praxistipp: Das Arzt-Anwalt-Netz

Vertrauensanwälte wünschen sich kurzen Draht zu Ärzten

Wenn auf einmal ein fremder Anwalt anruft, steht meist Ärger ins Haus. Meistens. Jeder Nichtjurist geht dann erstmal in angespannter Abwehrhaltung.

Auch Anwälte brauchen Rat

Aus der Perspektive des Anwalts sieht das oft anders aus. Da hat er im Studium Zentner von juristischen Akten gewälzt und soll auf einmal medizinische Gutachten entschlüsseln und Sachverhalte verstehen.

Eine „Vernetzung mit Ärzten“ wünschten sich auch die Vertrauensanwälte der Stiftung Gesundheit auf dem 1. Deutschen Patienten-Rechtstag im vergangenen März. „Natürlich haben wir die wesentlichen Nachschlagewerke parat,“ so einer der Juristen, „aber nur ein Mediziner aus der Praxis kennt wirklich die Zusammenhänge.“

Seit drei Jahren sind unter dem Dach der Stiftung Gesundheit Ärzte und Zahnärzte in der Arzt-Auskunft verzeichnet. Seit 1. Juli 2000 gibt es nun auch ein Netz von Vertrauensanwäl-



ten, in erstem Schritt beschränkt auf Schleswig-Holstein (siehe Seite 1).

Austausch, bitte

„Das gemeinsame Dach ‚Stiftung Gesundheit‘ sollte den Kontakt und das Vertrauen ermöglichen für die kollegiale Frage zwischendurch,“ so Dr.

Peter Müller, Sprecher der Stiftung. „Und zwar in beide Richtungen in fairem Geben und Nehmen.“ Denn auch für kleine Fragen von Ärzten wollen die Vertrauensanwälte im Gegenzug ein offenes Ohr haben.

Unter www.stiftung-gesundheit.de sind die Datenbanken der Arzt-Auskunft und jetzt auch die Vertrauensanwälte verzeichnet – jeweils mit den Gebieten der besonderen Sachkunde. Oder rufen Sie einfach in der Stiftung an – dort helfen wir Ihnen gern mit den passenden Adressen weiter.

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: Grindeldruck, Hamburg