

Bei Anruf: Hilfe aus einer Hand

Ratlosigkeit war eines der bestimmenden Gefühle vieler niedergelassener Ärzte und Psychotherapeuten in den ersten Wochen des neuen Jahres. Zu groß waren die Fragezeichen hinter der am 1. Januar 2004 in Kraft getretenen Gesundheitsreform, als dass man einfach zum Tagesgeschäft hätte übergehen können. Wie ist das mit der Praxisgebühr im Bereitschaftsdienst? Welche Arzneimittel kann ich meinem Patienten noch verschreiben? Zwei von unzähligen Fragen, die die Mitarbeiter des neu firmierten Ressorts Service und Beratung der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) zu beantworten hatten.

„Die Anruferzahlen bei unseren Hotlines für Ärzte und Patienten zeigen, dass der Interpretationsspielraum des Gesetzes wohl zu groß ist. Noch nie hatten wir innerhalb weniger Wochen einen solchen Bedarf an Beratung zu meistern“, erklärte der stellvertretende Vorstandsvorsitzende der KVB, Dr. Wolfgang Hoppenthaller. Allein im Januar wurden bayernweit von den Mitarbeitern der KVB fast 40 000 Anfragen bezüglich der Umsetzung der Regelung zur Praxisgebühr bearbeitet. Mehr als 20 Mitarbeiter waren durchschnittlich pro Tag nur mit diesem Thema beschäftigt. Hinzu kamen auch noch über 15 000 Anfragen zur Verordnung von Arznei- sowie Heil- und Hilfsmitteln. Am höchsten war der Klärungsbedarf offensichtlich in Oberfranken, wo jedes KVB-Mitglied im Januar durchschnittlich dreimal wegen Fragen zur Praxisgebühr und einmal wegen Fragen zu Verordnungen anrief. „Dank unseres neu aufgestellten Servicebereichs und vielen hoch motivierten Mitarbeitern sind wir seit Ende letzten Jahres zum Glück in der Lage, auch kurzfristig eine solche Nachfrage bedienen zu können“, so Gerald Frieß, Ressortleiter Service und Beratung bei der KVB.

Die Fragenflut zur Gesundheitsreform war die erste große Bewährungsprobe für den Bereich, der sich noch in der „Findungsphase“ befindet. Denn war es früher üblich, dass in jeder KVB-Bezirksstelle einzelne Fachleute zu jedem Thema für Anfragen zur Verfügung stehen, so werden derzeit spezialisierte Service- und Beratungsteams gebildet. Der einzelne Berater fungiert damit als „Kümmerer“ für den Arzt oder Psychotherapeut, der sich mit den verschiedensten Anfragen an den KVB-Standort in seiner Region wendet. Vorteil für den Anrufer: Die Anzahl der Ansprechpartner und der erforderlichen Weiter-



Gerald Frieß, der KVB-Ressortleiter Service und Beratung, setzt auf kontinuierlichen Wissensaufbau in seinem Bereich.

Wie diese Auswertung für den Monat Januar zeigt, ist die Praxisgebühr in ganz Bayern ein bestimmendes Thema.



schaltungen sinkt. Bayernweit wird eine einheitlich gute Servicequalität mit hoher Erreichbarkeit und rascher Bearbeitung etabliert. Dabei hat man sich ehrgeizige Ziele gesetzt, so Frieß: „85 bis 90 Prozent aller Anfragen wollen wir abschließend in unseren Serviceteams abklären, bei den verbleibenden, in der Regel hochkomplexen Fragestellungen benötigen wir die Unterstützung der einzelnen Fachbereiche der KVB.“ Eine Umfrage unter den Mitgliedern habe gezeigt, dass insbesondere telefonische Hilfe gefragt sei. Doch gerade im Bereich der Arzneimittel- oder Pharmakotherapieberatung sei zusätzlich die persönliche Beratung bei Bedarf auch in der Praxis fester Bestandteil der Planungen.

In den nächsten Monaten soll sich der Betrieb immer weiter einspielen, ein „Pool“ von bayernweit einheitlichen Beratungsunterlagen ist vorgesehen. Auch dies ist nämlich ein Vorteil des neuen Konzepts: Es kann nicht mehr vorkommen, dass man bei speziellen Fragen in zwei Regionen unterschiedliche Einschät-

zungen mitgeteilt bekommt. Das Team von Ressortleiter Frieß setzt hier auf einen „kontinuierlichen Wissensaufbau“, der seine technische Vollendung durch den Einsatz eines umfassenden Dokumentenmanagementsystems finden soll. Bis dies soweit ist, wird es allerdings noch einige Zeit dauern.

Das neue KVB-Ressort Service und Beratung ist laut Dr. Hoppenthaller ein weiteres Beispiel dafür, dass die Kassenärztlichen Vereinigungen viel mehr leisteten, als dies von ihren Kritikern suggeriert würde: „Die Kassenärztlichen Vereinigungen sind keine reinen Abrechnungsstellen. Sie erfüllen gesetzlich übertragene Aufgaben ebenso wie auch die Interessenvertretung ihrer Mitglieder. In Bayern sind wir seit drei Jahren dabei, die KVB zu einem Servicepartner und Dienstleister für Patienten, Ärzte und Psychotherapeuten umzubauen – und werden diesen Weg konsequent weiter beschreiten.“

Martin Eulitz (KVB)