

Informations- und Servicezentrum

Telefonie und Information

Das Informations- und Servicezentrum (ISZ) der Bayerischen Landesärztekammer (BLÄK) bietet den Mitgliedern ein umfangreiches Serviceangebot zu allen Themengebieten der BLÄK. Durch diese Einrichtung wurde unter anderem auch die telefonische Erreichbarkeit der BLÄK erheblich verbessert. Die aktuelle Statistik (Diagramm 17) zeigt im Berichtszeitraum eine Erreichbarkeit von 93 Prozent (Vorjahr: 79 Prozent) bei insgesamt 178.024 (Vorjahr: 167.663) über das themenbezogene Rufnummernkonzept eingegangenen Anrufen.

Allein zum Themengebiet „Corona-Virus/ COVID-19“ gingen täglich viele Anrufe zusätzlich im ISZ ein. Sowohl Ärztinnen und Ärzte als auch Patientinnen und Patienten nutzten diese Anlaufstelle, um für ihre Anliegen Unterstützung oder aktuelle Informationen zu diesem Thema zu erhalten. Gleichzeitig wurden auf der Homepage der BLÄK zahlreiche Links und Berichte und Gesetzestexte unter „Aktuelle Informationen für Ärzte und Patienten zum SARS-CoV-2 und zu COVID-19 (Coronavirus Disease)“ von der Pressestelle eingestellt, die laufend aktualisiert wurden.

Aufgrund der Ausgangsbeschränkungen wurden unter anderem Web-Applikationen zur Verfügung gestellt. Zum einen „die Meldebestätigung (Passierschein) für Ärzte“ im Meine BLÄK-Portal und zum anderen auf der Homepage „die Tätigkeitsbescheinigung für das Praxispersonal“, die nach individueller Bearbeitung ausgedruckt werden kann. Dieses Angebot der BLÄK wurde bis dato rege genutzt.

Neu programmiert und zum Herunterladen im Meine BLÄK-Portal wurde die Web-Applikation „Niederlassungsbescheinigung“ der BLÄK für Ärzte, die einen Nachweis über ihre Tätigkeit in eigener Praxis benötigten.

Für diesbezügliche Fragen und den dazu aufkommenden Support standen die sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ISZ zur Verfügung.

Facharztqualifikation: Antragsportal – Support – Bearbeitung

Neben telefonischen und schriftlichen Anfragen stellt das ISZ die erste Anlaufstelle für Besucher dar, die Informationen über ärztliche Themen benötigen. Allerdings wurde aufgrund der

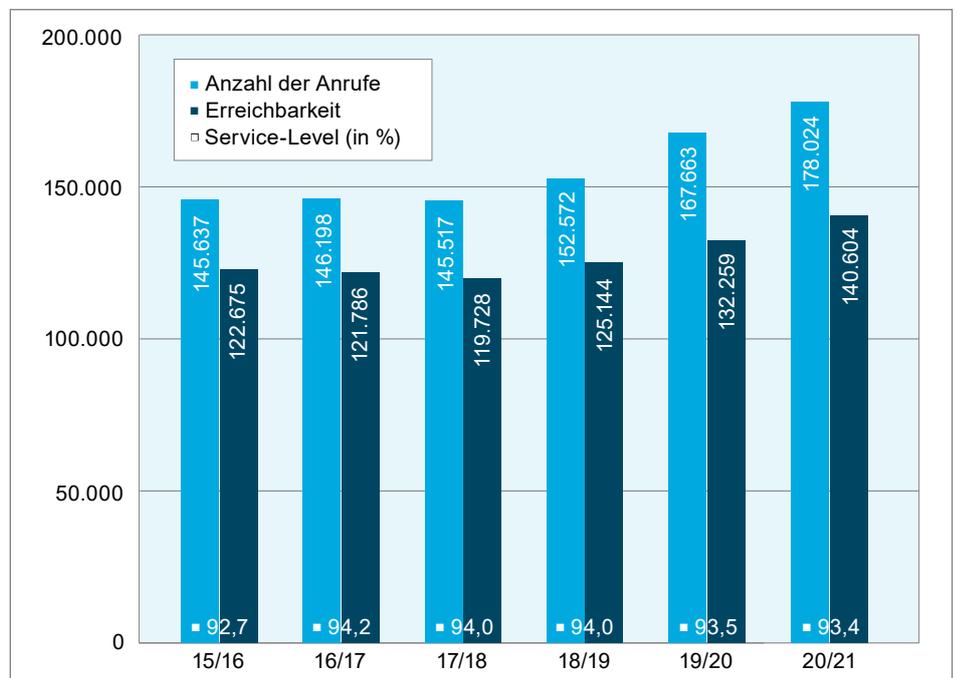


Diagramm 17: Übersicht über die Entwicklung der Telefonie/Erreichbarkeit nach Einführung des ISZ bei einem täglichen Anrufterfenster zwischen 9.00 bis 15.30 Uhr. Der Service-Level beschreibt, wie viel Prozent der eingehenden Anrufe in einer bestimmten Zeit angenommen werden.

Coronapandemie Anfang März 2020 das Ärztehaus Bayern für den allgemeinen Parteiverkehr temporär geschlossen, sodass kein persönlicher Kontakt mit Ärztinnen und Ärzten in Weiterbildung zustande kommen konnte.

Zum Thema „elektronische Antragstellung für Facharztqualifikationen“ können und konnten Ärzte durch Mitarbeiter des ISZ Hilfe in Anspruch nehmen. Durch eine eigens dafür eingerichtete Hotline und der Möglichkeit einer elektronischen Datenübertragung konnte diese Hilfestellung auch bei der elektronischen Antragstellung von zu Hause aus in Anspruch genommen werden (insgesamt hierzu 3.602 telefonische Kontakte im Berichtszeitraum; Vorjahr: 3.703).

Im Berichtszeitraum gingen insgesamt 2.303 Weiterbildungsanträge (Vorjahr: 2.291) elektronisch über das „Online-Antragstellungsportal“ ein, davon entfielen auf reguläre Anträge auf Facharztqualifikationen 1.714 Anträge (Vorjahr: 1.722), inkl. Übergangsbestimmung „Quereinstieg-Allgemeinmedizin“ 71 Anträge (Vorjahr: 94) und auf Vorab-Facharztanträge 589 Anträge (Vorjahr: 569).

Die eingereichten Anträge wurden von den Mitarbeitern des ISZ auf formale Richtigkeit geprüft, gegebenenfalls durch Nachforderungen ergänzt und danach in die Fachabteilung zur inhaltlichen Bearbeitung weitergeleitet.

Service „Support“

Des Weiteren wurden von den Mitarbeitern des ISZ administrativ verschiedene Projekte betreut und der dazugehörige Support geleistet, insbesondere für das Meine BLÄK-Portal und die Webapplikationen „Weiterbildungsantragsportal“, „Befugnis-Details“, „Meldepflicht in der Weiterbildung“, das „Punktekonto (Fortbildung)“, „Elektronische Ausbildungsverträge der Medizinischen Fachangestellten“ und vieles mehr.

Neu im Meine BLÄK-Portal installiert wurden die Anwendungsprogramme „Arztausweise“ und „Elektronisches Einreichen von Dokumenten zur Beitragsveranlagung“. Diese Serviceangebote wurden von vielen Ärztinnen und Ärzten in hoher Anzahl frequentiert und in Anspruch genommen.