

Patientenberatung

Die von Ärztekammer und Kassenärztlicher Vereinigung gemeinsam getragene Patientenberatung hat ihre Tätigkeit 2020 in bewährter Weise fortgesetzt und Anfragen rund um die gesundheitliche Versorgung per Telefon, E-Mail und Brief beantwortet.

Neben der individuellen Beratung informierte die Patientenberatung über die eigene Internetpräsenz. Vorträge und Veranstaltungen wurden angesichts der Corona-Pandemie nicht durchgeführt.



Aufgaben der Patientenberatung

Die Patientenberatung berät Bürgerinnen und Bürger zu allen gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen. Sie vermittelt Ratsuchenden Informationen, zeigt Handlungsoptionen auf und berät transparent zu Regelungen im Gesundheitswesen. Sie übernimmt eine Lotsenfunktion in den vielschichtigen Versorgungsstrukturen des Gesundheitssystems.

Patientinnen und Patienten sollen so die Fähigkeit erhalten, eigenständig und eigenverantwortlich Entscheidungen über Möglichkeiten der Prävention, Gesundheitsförderung und Therapie einer Krankheit zu treffen. Die Patientenberatung hat sich zum Ziel gesetzt, die Gesundheitskompetenz von Bürgerinnen und Bürgern zu stärken.

Mit der Dokumentation und Weitergabe von Erfahrungen aus der Beratungstätigkeit übernimmt die Patientenberatung eine wichtige „Seismografenfunktion“ im Gesundheitswesen. Die gewonnenen Hinweise auf Problemlagen können zusammen mit den Erfahrungen anderer Akteure im Gesundheitssystem für eine Verbesserung der gesundheitlichen Versorgung genutzt werden. Es ist zu berücksichtigen, dass auch Einzelfälle aufzeigen können, wo systembedingte Probleme existieren und welche Auswirkungen diese für die Betroffenen mit sich bringen.

Für die Körperschaften übernimmt die Patientenberatung eine Steuerfunktion und nennt gezielt nur dann Ansprechpartner in den Abteilungen und Ressorts, wenn das vorgetragene Anliegen nicht selbst bearbeitet werden kann.

Alleinstellungsmerkmal der Patientenberatung

Die Patientenberatung verfügt über gesicherte Daten zu Qualifikationen, Weiterbildungen und Genehmigungen aller Ärztinnen und Ärzte im Bereich Westfalen-Lippe. Für die Beantwortung von Anfragen können die Kompetenzen beider Körperschaften in vollem Umfang genutzt werden.

Die Beratung durch Ärztinnen stellt sicher, dass die Einrichtung dem breiten Themenspektrum der Anfragen optimal gerecht wird, und garantiert eine besonders hohe Qualität der Beratungstätigkeit.

Erreichbarkeit

Die Patientenberatung beantwortet Anfragen per Telefon, E-Mail, Brief und Fax.
Sie ist telefonisch zu folgenden Zeiten erreichbar:

Montag bis Donnerstag 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr
Freitag 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr

Ein Kontaktformular auf der Internetseite der Patientenberatung bietet die Möglichkeit, eine Anfrage per E-Mail zu stellen.

Dokumentation der Anfragen

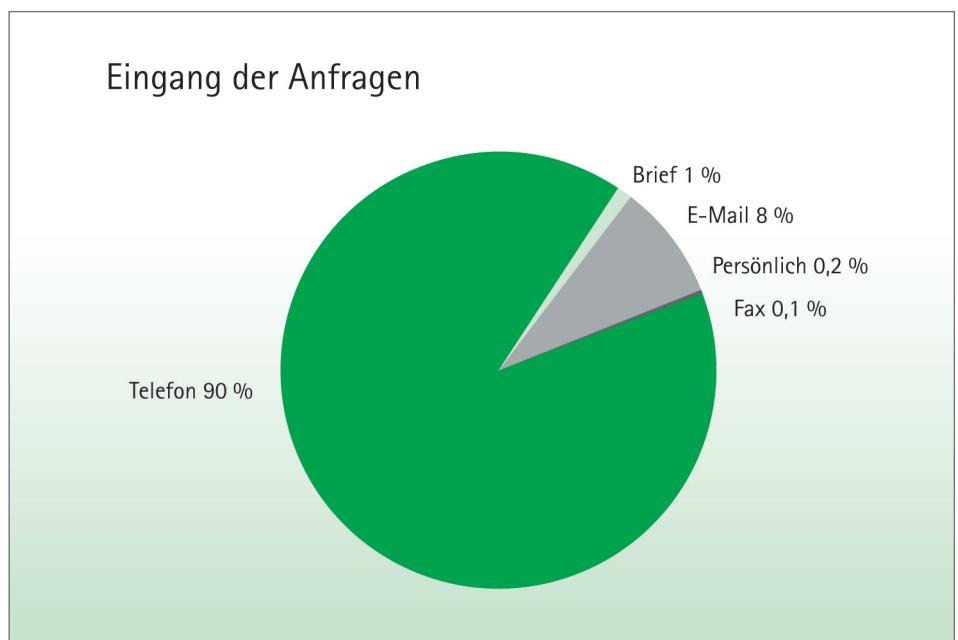
Die Anfragen werden nach standardisierten Kriterien dokumentiert. Erfasst werden: Themenbereich, Fachgebiet, wie der Ratsuchende auf die Patientenberatung aufmerksam wurde, Wohnort, Geschlecht der Ratsuchenden und die durchgeführte Tätigkeit. Eine Einschätzung der Schwierigkeit erfolgt in Stufen von 1 bis 5.

Beratungen insgesamt

Im Jahr 2020 haben sich rund 15.000 Personen an die Patientenberatung Westfalen-Lippe gewandt. Die Steigerung der Anfragen um 18 Prozent lässt sich durch die Corona-Pandemie erklären.

Das telefonische Beratungsangebot wurde mit deutlichem Abstand am häufigsten in Anspruch genommen. 2020 wurden ca. 90 Prozent aller Anfragen telefonisch der Patientenberatung vorge tragen, rund acht Prozent der Anfragen gingen per E-Mail und ein Prozent per Post ein.

Die meisten Anfragen stammten aus den Verwaltungsbezirken Münster (19 Prozent der Anfragen) und Dortmund (20 Prozent der Anfragen). In diesen Regionen sind die Körperschaften durch Medi enberichte besonders bekannt.

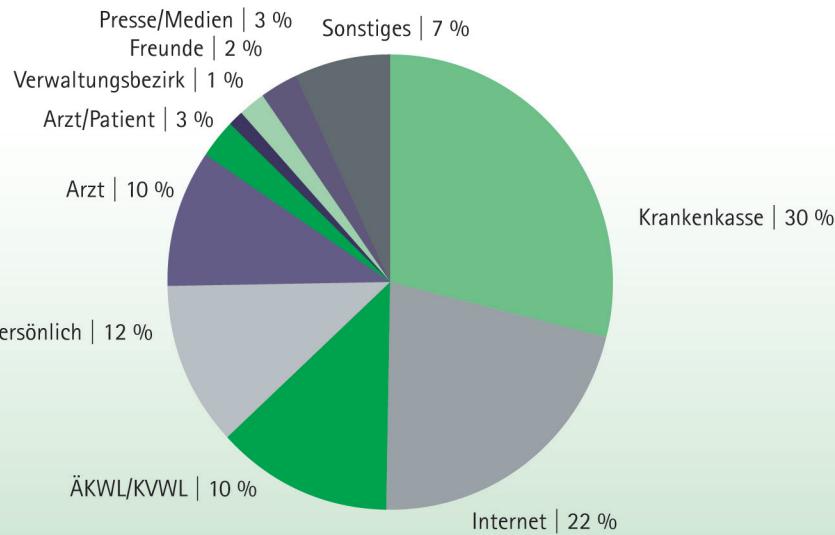


Anregung zur Kontaktaufnahme

Der größte Teil der Ratsuchenden wurde von ihrer Krankenkasse an die Patientenberatung verwiesen, 30 Prozent aller Anfragen erreichten die Patientenberatung über diesen Weg. Damit ist dieser Teil um sieben Prozentpunkte gesunken. Vor allem im Frühjahr, zu Beginn der Corona-Pandemie, erhielt die Patientenberatung deutlich weniger Anfragen über die Krankenkassen.

In zehn Prozent der Fälle wurden anfragende Personen von den ärztlichen Körperschaften, Ärztekammer bzw. Kassenärztlicher Vereinigung Westfalen-Lippe, zur Kontaktaufnahme mit der Patientenberatung angeregt.

Anregung zur Kontaktaufnahme



Themenschwerpunkte der Beratung

Allgemeines

Die Anfragen der Patientinnen und Patienten waren vielfältig, unterschiedlich komplex und befassen sich 2020 zu einem großen Teil mit der Corona-Pandemie.

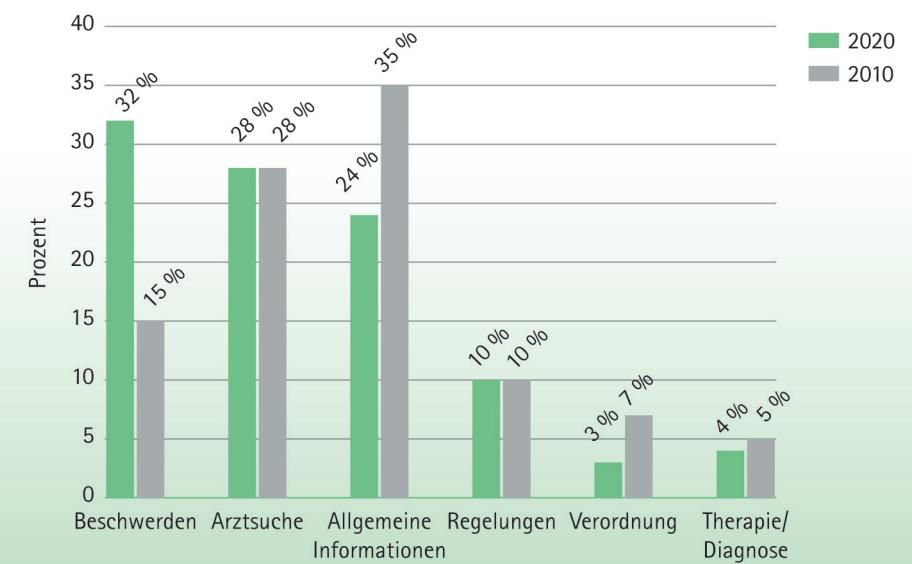
Die Schwerpunkte der Beratung wurden nach festgelegten Kategorien erfasst: Arztsuche, Beschwerden, Regelungen, Verordnungen, allgemeine Informationen, Diagnose und Therapie.

Auch 2020 wurden am häufigsten Beschwerden an die Patientenberatung herangetragen, 32 Prozent aller Anfragen entfielen in diese Kategorie. Es ist außerdem zu berücksichtigen, dass Anfragen aus den Bereichen „Regelungen im Gesundheitswesen“ (10 %) und „Verordnungen“ (3 %) immer auch eine Beschwerdekomponente enthielten. Nach Ärztinnen und Ärzten wurde in 28 Prozent der Anfragen gesucht. Ausschließlich Informationen benötigten 24 Prozent der Ratsuchenden. Bedingt durch die Corona-Pandemie nahmen Anfragen in dieser Kategorie zu.

Anfragen rund um die Corona-Pandemie

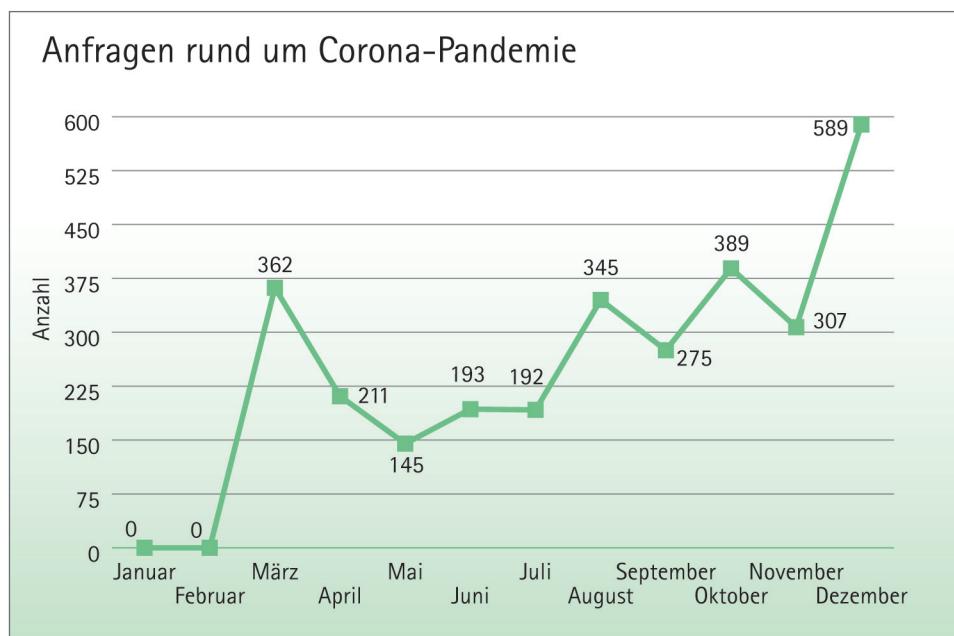
Ein Schwerpunkt der Anfragen in diesem Jahr (rund 20 %) bezog sich ab März auf die Corona-Pandemie. Dabei konzentrierten sich die Anfragen auf die Bereiche Testungen und Entbindung von der Maskenpflicht, zum Jahresende auf die Corona-Schutzimpfung. Ständig wechselnde Teststra-

Thematische Schwerpunkte 2020/2010



tegien und Abrechnungsmodalitäten sowie fehlende Konkretisierungen in den Verfügungen des Landes und falsche Informationen verschiedener Institutionen führten zu vielen Unsicherheiten. So stellte die erforderliche Testung vor Aufnahme in eine Pflegeeinrichtung Betroffene vor große Herausforderungen. Der Wunsch nach Ausstellung eines Attestes zur Entbindung von der Maskenpflicht führte gleichermaßen zu Konflikten wie die Forderung nach Behandlung in Arztpraxen ohne Tragen einer Maske. Fragen zur Impfstrategie, insbesondere die Impf-Reihenfolge betreffend, und zum Impfablauf lösten zum Jahreswechsel eine Vielzahl von Anfragen aus.

Insgesamt musste man feststellen, dass die medizinische Behandlung im Rahmen der Corona-Pandemie kaum thematisiert wurde, während viele Konflikte durch einen „Verschiebebahnhof“ der Testungen in die Arztpraxen getragen wurden. Man konnte zuweilen den Eindruck gewinnen, dass man vergessen hat, dass Ärztinnen und Ärzte für die Behandlung von Kranken verantwortlich sind.



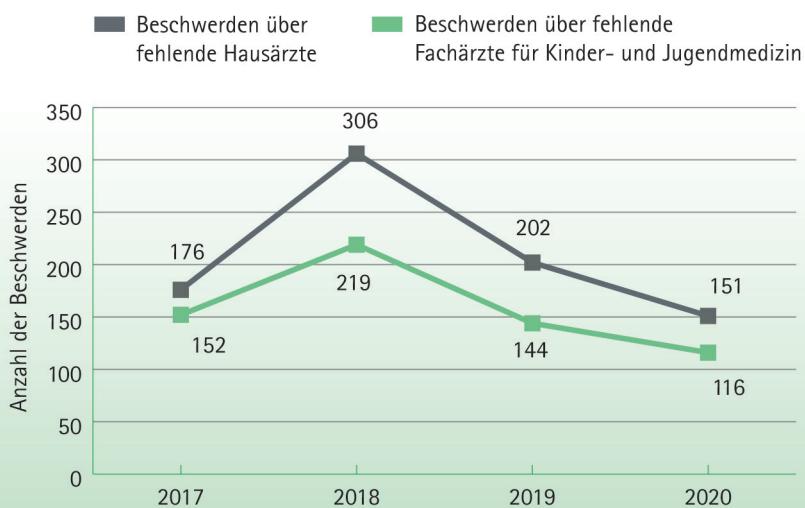
Arztsuche

In der Kategorie „Arztsuche“ konzentrierten sich viele Anfragen auf die Suche nach einem Psychotherapeuten. Ratsuchenden war es nicht möglich, einen Therapeuten mit freien Kapazitäten zu finden. Nach stationärer Behandlung entstanden für Betroffene große Schwierigkeiten, eine Therapie ambulant fortzuführen. Die Patientenberatung informierte zur Psychotherapie-Richtlinie und erläuterte die Behandlungsmöglichkeiten wie Psychotherapeutische Sprechstunde und Akutbehandlung.

Schwierigkeiten, einen neuen Hausarzt zu finden, bestanden vor allem, nachdem eine Praxis ohne Nachfolger aufgegeben wurde. Gerade für pflegebedürftige Menschen und Menschen mit Sprachbarrieren ergaben sich große Probleme. Deutlich häufiger als in den Vorjahren wurde die Ablehnung von Hausbesuchen moniert.

Im Bereich Kinder- und Jugendmedizin häuften sich vor allem im Herbst wieder Anfragen von Eltern, die einen Arzt für ihre Kinder suchten. Die Beschwerden konzentrierten sich auf den Bereich Bielefeld.

Beschwerden über fehlende Ärzte 2017–2020



Beschwerden über lange Wartezeiten auf einen Facharzttermin wurden, abgesehen von der Psychotherapie, deutlich weniger vorgetragen.

Die Terminservicestelle der Kassenärztlichen Vereinigung trägt durch die Vermittlung von Arzterminen nachhaltig zur Lösung der Anfragen in dieser Kategorie bei. Hinzu kommt ein ausgesprochen positiver regelmäßiger Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen der Terminservicestelle.

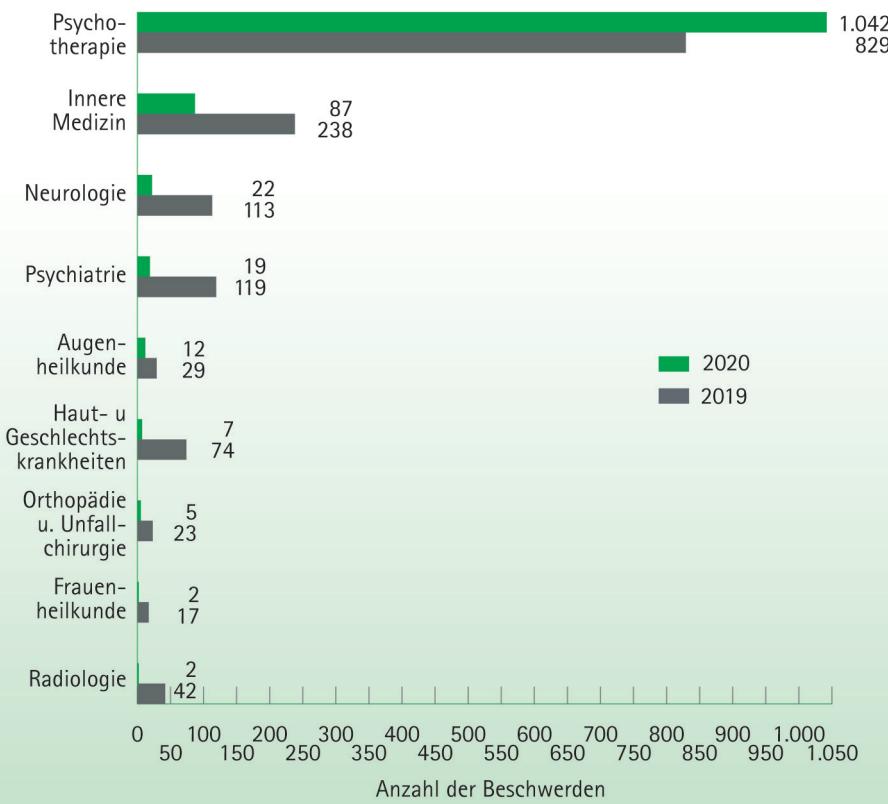
Versorgungsprobleme ergaben sich in den nachfolgend beschriebenen Situationen.

Die Suche nach einer Arztpraxis für den Wechsel eines suprapubischen Katheters stellte Betroffene und pflegende Angehörige immer wieder vor große Probleme.

Ebenso waren die Schwierigkeiten für pflegende Angehörige immens, wenn ein fachärztlicher Hausbesuch erforderlich war. Dabei entstanden die Probleme schon allein durch eine erforderliche Verordnung, die nicht vom Hausarzt übernommen werden konnte.

Für Patientinnen und Patienten mit einem Herzschrittmacher war es in verschiedenen Regionen nicht mehr möglich, eine Vertragarztpraxis für eine MRT-Untersuchung zu finden.

Beschwerden über fehlende Fachärzte Vergleich 2020 und 2019



Regelungen im Gesundheitswesen

Anfragen zu „Regelungen im Gesundheitswesen“ bezogen sich, wie in den Vorjahren, meist auf den Leistungsumfang der gesetzlichen Krankenversicherung und nahmen viel Raum in der Beratung ein.

Inhalte der Krebsfrüherkennungs-, Schutzimpfungs-, Krankentransport- und Psychotherapie-Richtlinie waren wiederkehrende Themen der Beratung.

Nach den Voraussetzungen für die optische Kohärenztomographie, die Liposuktion und die Akupunkturbehandlung bei Rücken- und Kniestichschmerzen als Kassenleistung wurde regelmäßig gefragt.

Im Rahmen der Schwangerenvorsorge informierte die Patientenberatung zu Mutterschafts-Richtlinien, Arztwechsel während der Schwangerschaft, paralleler Betreuung durch eine Ärztin bzw. einen Arzt und Hebamme sowie Beschäftigungsverboten.

Seit Änderung der Richtlinie 2014 häufen sich Anfragen zur Übernahme der Kosten für die Knochendichtemessung durch die Krankenkassen. Regelmäßig kam es zu konflikträchtigen Beratungen, weil die Richtlinie in ihrer Formulierung nicht eindeutig ist.

In einem Urteil des Bundessozialgerichtes Ende 2018 wurde entschieden, dass ein Anspruch auf Nagelspannenkorrektur nur als vertragsärztliche Leistung besteht. In der Konsequenz hielten sich Anfragen zu diesem Thema hartnäckig.

Regelmäßig bestanden Unsicherheiten, unter welchen Voraussetzungen eine ambulante Vorstellung im Krankenhaus möglich wäre. Die Beratungen wurden erschwert, weil die Krankenhäuser nicht selten eine Einweisung verlangten.

Daneben bezogen sich viele Fragen auf die wechselnden rechtlichen Regelungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie, vor allem die Testungen von asymptomatischen Patientinnen und Patienten betreffend.

Verordnungen

Verordnungen von teuren Medikamenten wie Biologika und Biosimilars warfen wieder Fragen auf. Es wurde über einen „Verschiebebahnhof“ bei der Verantwortlichkeit für die Verordnung geklagt. Besondere Probleme ergaben sich, wenn Patientinnen und Patienten nach stationärer Einstellung auf Dupilumab im ambulanten Bereich keine Möglichkeit für die Fortsetzung der Therapie fanden.

Ausnahmeregelungen für die Verordnung von OTC-Arzneimitteln zulasten der gesetzlichen Krankenversicherung wurden regelmäßig erfragt.

Junge Frauen vor dem 22. Geburtstag wünschten die Verordnung der Spirale zur Kontrazeption auf einem Kassenrezept.

Im Bereich der Heilmittel konzentrierten sich Anfragen auf Möglichkeiten einer langfristigen Verordnung.

Beschwerden

Die Patientenberatung ist erster Ansprechpartner bei Beschwerden und zeigt gegebenenfalls Beschwerdeverfahren der Körperschaften auf. In den meisten Fällen konnte der Sachverhalt durch

Aufklärung, Information und Empathie geklärt werden. Eine Weitervermittlung an das Ressort Recht der Ärztekammer bzw. das Beschwerdemanagement der Kassenärztlichen Vereinigung war nur in wenigen Fällen angezeigt.

Abgesehen von Beschwerden im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie haben sich die Gründe für Patientenbeschwerden kaum verändert. Ratsuchende beschwerten sich über lange Wartezeiten auf einen Termin, Ablehnungen von Leistungen und zu wenig Zeit bzw. Zuwendung. Nach wie vor beklagten sich regelmäßig Ratsuchende, dass die Einsicht in ihre Patientenakte abgelehnt wurde. Die schlechte telefonische Erreichbarkeit von Arztpraxen wurde regelmäßig bemängelt.

Patientinnen und Patienten klagten über negative Erfahrungen mit individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL). Die mangelhafte Aufklärung über die kostenlosen Behandlungsalternativen wurde kritisiert. Corona-Testungen, Glaukom-Screening, Hautkrebs-Screening, zusätzliche Krebsvorsorge gegen Bezahlung waren wiederkehrende Themen. Beschwerden über Lieferengpässe betrafen vor allem Shingrix® und die Pneumokokken-Impfstoffe. Eltern, die jede Impfung ihrer Kinder ablehnten, klagten über Abweisungen in Arztpraxen. Beschwerden über „Gefälligkeitsatteste“ bezogen sich auf die Entbindung von der Maskenpflicht und rückwirkend ausgestellte Atteste bei Schülern mit hohen Fehlzeiten. Über die Qualität der medizinischen Versorgung wurde selten geklagt. Ablehnungen von lebensnotwendigen Therapien wurden nie thematisiert.

Explizit zu erwähnen ist der Anteil von Ratsuchenden mit unangemessenen Erwartungen an die medizinische Versorgung und unangemessenem Auftreten den Beratenden gegenüber. Es lässt sich feststellen, dass sich ein immer größer werdendes Anspruchsdenken seitens der Versicherten entwickelt.

Therapie und Diagnose

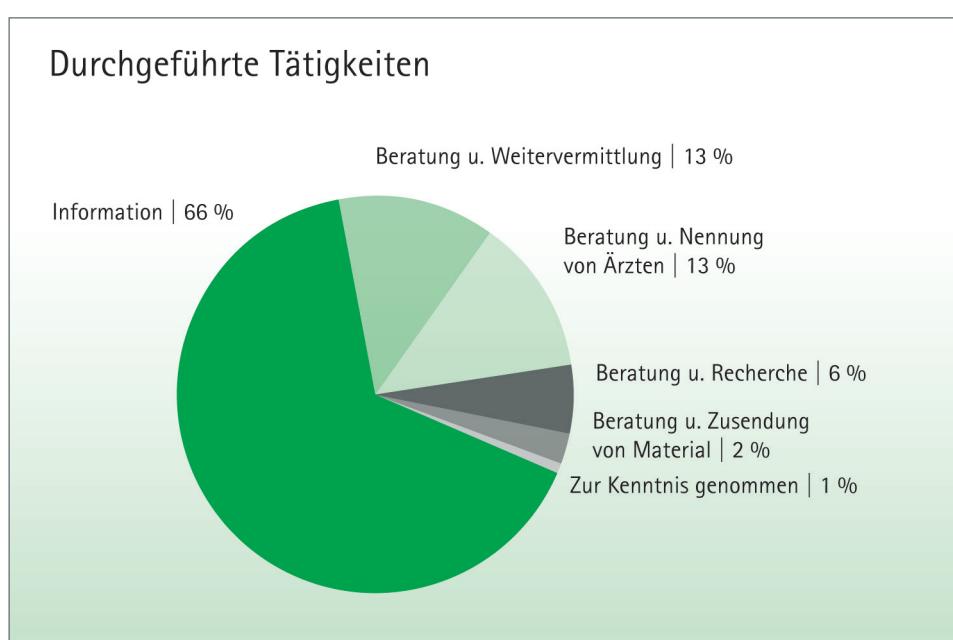
Anfragen aus diesem Bereich betrafen oft seltene Erkrankungen, neue Therapiemöglichkeiten oder spezielle diagnostische Verfahren und erforderten eine differenzierte Recherche.

Fragen zu Impfungen, z. B. gegen SARS-CoV-2 und Grippe, erreichten die Patientenberatung regelmäßig. Früherkennungsuntersuchungen wurden zudem häufig angesprochen.

Durch umfassende Beratungen sowie verbindliche und transparente Informationen konnten 86 Prozent aller Anfragen geklärt werden. In nur 13 Prozent war eine zusätzliche Weitervermittlung erforderlich, die vor allem die Termingeschäftsstelle der Kassenärztlichen Vereinigung betraf.

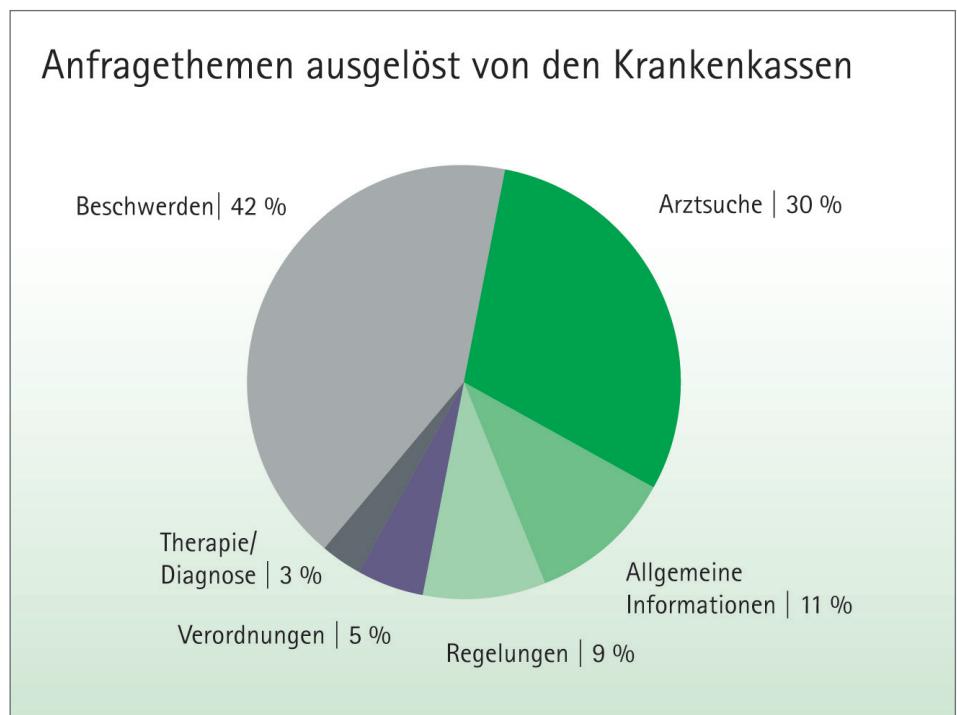
Anfragen von/auf Anregung von Krankenkassen

Nach wie vor wurde ein Großteil der Anfragenden (30 %) von ihrer Krankenkasse auf die Patientenberatung aufmerksam gemacht. In einem erheblichen Umfang befassten sich die daraus resultierenden Gespräche mit Beschwerden und Ansprüchen gegenüber den Kostenträgern. Pauschale Äußerungen von Krankenkassenmitarbeiterinnen und -mitarbeitern führten auch in diesem Jahr



zu zeitaufwendigen und konfliktbeladenen Beratungen. Fragen zum Leistungsumfang wurden von Krankenkassen gezielt an die Patientenberatung bzw. Kassenärztliche Vereinigung weitergegeben. Damit verbunden wurde die Verantwortlichkeit für eine abgelehnte Leistung oft nicht mehr bei der Krankenkasse, sondern dem „Überbringer der negativen Botschaft“ gesehen.

Da abweichende Aussagen von Ärztinnen und Ärzten, Krankenkassen und Patientenberatung zu Konflikten und Verunsicherungen der Versicherten führen, ist ein Informationsaustausch, wie er mit dem BKK Landesverband Nordwest besteht, anzustreben.



Seismografenfunktion der Patientenberatung

Die Patientenberatung übernimmt eine wichtige „Seismografenfunktion“ im Gesundheitswesen und gewinnt durch ihre Beratung wichtige Hinweise auf Problemlagen im Gesundheitswesen. So wurde durch die Tätigkeit der Patientenberatung auch 2020 deutlich, dass sich Beschwerden nur in geringem Umfang auf die Qualität einer medizinischen Behandlung bezogen und nie auf die Ablehnung einer lebensnotwendigen Behandlung.

Auf der anderen Seite können Einzelfälle systembezogene Probleme anzeigen. So ist es schwer zu kommunizieren, dass die Kontrazeption bei einer geistig behinderten Frau keine Kassenleistung ist, während die HIV-Präexpositionsprophylaxe übernommen wird. Auch die Inanspruchnahme gynäkologischer Facharztleistungen von Männern mit Brustkrebs stellt für die sehr wenigen Betroffenen ein großes Problem dar, da die Behandlung einen formlosen Antrag der Ärztin oder des Arztes voraussetzt.

Internetauftritt

www.patientenberatung-wl.de

Der Internetauftritt ist über die Adresse www.patientenberatung-wl.de erreichbar.

In der Rubrik „Aktuelles“ werden in kurzen Artikeln aktuelle Informationen für Ratsuchende bereitgestellt, z. B. zur Corona-Pandemie. In der Rubrik „Infos von A bis Z“ sind Informationen zu häufig gestellten Themenkomplexen, die meist Regelungen im Gesundheitssystem betreffen, hinterlegt. Hier sind z. B. Informationen zu Früherkennungsuntersuchungen, Patientenrechten und zur Verordnung von Arzneimitteln zu finden. In der Rubrik „Arztsuche“ sind sowohl die Arztsuche der Ärztekammer als auch die der Kassenärztlichen Vereinigung hinterlegt. Ein Kontaktformular bietet die Möglichkeit, eine E-Mail an die Patientenberatung zu schicken.

Vernetzung und Kooperation

Die Kooperationen und Vernetzungen mit anderen Akteuren im Gesundheitswesen sind für den Austausch von Informationen und Erfahrungen von großer Bedeutung. Die Patientenberatung schätzt den Dialog mit den Patientenberatungseinrichtungen anderer Körperschaften, den Patientenfürsprechern der Krankenhäuser, Vertretern der Selbsthilfe und der Beauftragten der Landesregierung für Menschen mit Behinderung sowie für Patientinnen und Patienten sehr.

Auch wenn auf persönliche Treffen zum Austausch von Informationen in diesem Jahr verzichtet werden musste, konnte der Kontakt über webbasierte Medien aufrechterhalten werden.

Fazit

Mit der Patientenberatung haben Bürgerinnen und Bürger einen direkten Ansprechpartner bei Ärztekammer und Kassenärztlicher Vereinigung Westfalen-Lippe. Die Patientenberatung bietet objektive und kompetente Beratung rund um die gesundheitliche Versorgung in der Region – schnell, unbürokratisch und kostenfrei. Als gemeinsame Einrichtung von Ärztekammer und Kassenärztlicher Vereinigung Westfalen-Lippe greift die Patientenberatung auf die Kompetenzen beider Körperschaften zurück und garantiert eine qualitativ hochwertige Beratung aus erster Hand.

Anfragen rund um die Corona-Pandemie haben die Tätigkeit 2020 geprägt. Vor allem ständig wechselnde Teststrategien und Abrechnungsmöglichkeiten führten zu vielen Unsicherheiten und Fragen.

Beschwerden machten nach wie vor den größten Teil der Anfragen aus. Gerade in diesem Bereich übernimmt die Patientenberatung eine zentrale Steuerfunktion für die Körperschaften. Durch Information und Richtigstellung falscher Annahmen konnten auch komplexe Sachverhalte geklärt und aufwendige Beschwerdeverfahren vermieden werden.

In Anbetracht wachsender Ansprüche und stetig steigender medizinischer Möglichkeiten bei gleichzeitig begrenzten Ressourcen ist es wichtig, auch Grenzen der gesundheitlichen Versorgung aufzuzeigen.