

Terminservicestellen – Lösung eines Scheinproblems

Kein anderes Thema hat die Debatte um das GKV-Versorgungsstärkungsgesetz so stark geprägt wie die Einrichtung von Terminservicestellen bei den Kassenärztlichen Vereinigungen und die damit verbundene Erweiterung des Sicherstellungsauftrags um eine konkrete Festlegung zur „zeitnahen Zurverfügungstellung der fachärztlichen Versorgung“.

Nach den ersten Monaten, in denen die Terminservicestellen in Betrieb sind, zeigt sich, dass sich unsere Bedenken bewahrheitet haben (siehe auch Seite 2/3): Es gibt kein flächendeckendes Wartezeitenproblem auf Facharzttermine in Bayern. Umfragen hatten dies schon im Vorfeld gezeigt und eine hohe Zufriedenheit der Patienten mit den Wartezeiten bestätigt. Auch der internationale



Vergleich hatte bereits in diese Richtung gezeigt. Die geringe Vermittlung liegt dabei nicht etwa an einer mangelhaften Umsetzung der KVB. Im Gegenteil: Wir haben über unsere Tochtergesellschaft Gedikom in Bayreuth eine sowohl ressourcenschonende als auch patientenfreundliche Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben erreicht. Die niedrige Inanspruchnahme liegt daher tatsächlich am fehlenden Bedarf.

Besonders kritisch ist in diesem Zusammenhang das ursprüngliche Bestreben von Teilen der Politik zu sehen, zu einer Termingarantie gleichzeitig auch den Abbau einer angeblichen Überversorgung im fachärztlichen Bereich zu forcieren. Termingarantie auf der einen Seite und Verknappung der Termine auf der anderen Seite – diese Politik ist so nicht stimmig.

Das Wartezeitenproblem ist in der Realität ein Scheinproblem, dessen Lösung viele Ressourcen verschlingt, die sinnvoller in eine Verbesserung der tatsächlichen Versorgung investiert wären. Dies zeigt auch ein weiteres interessantes Detail: Viele Anrufer bei der Terminservicestelle sind auf der Suche nach einem Termin bei einem Ärztlichen oder Psychologischen Psychotherapeuten. Diese Gruppe ist aber bislang nicht von der Termingarantie umfasst. Der Gesetzgeber muss hier erst noch definieren, wie eine solche Inanspruchnahme der Ärztlichen oder Psychologischen Psychotherapeuten zu gestalten ist. Sobald konkrete Vorgaben vorliegen, werden diese von der Terminservicestelle der KVB selbstverständlich umgesetzt.

Die medizinische Versorgung in Deutschland soll laut SGB V wirtschaftlich, angemessen, notwendig und zweckmäßig sein. Diesen Vorgaben genügt die Termingarantie nicht. Die knappen Ressourcen im Gesundheitssystem sollten daher für dringendere Aufgaben und echte Verbesserungen genutzt werden.

Editorial

„Außer Spesen nichts gewesen!“ – so lässt sich aus Sicht der KVB die gesetzliche Vorgabe zur Einrichtung von Terminservicestellen zusammenfassen. Bis dato haben Aufbau und Betrieb der Servicestelle in Bayern Kosten in Höhe von über 180.000 Euro verursacht. Geld, das letztendlich unseren Mitgliedern fehlt. Die geringe Inanspruchnahme des neuen Angebots hat uns nicht überrascht. Alle bisherigen Umfragen hatten gezeigt, dass die Wartezeiten auf Arzttermine in Bayern am kürzesten sind. Mittlerweile wird auch in den Medien die Sinnhaftigkeit dieser Einrichtungen immer stärker in Frage gestellt. So bezeichnete beispielsweise die Süddeutsche Zeitung im Frühjahr dieses Jahres die Terminservicestellen als „Placebo für Kassenpatienten“. An dieser Stelle muss die Frage erlaubt sein, warum der Gesetzgeber an diesem Vorhaben festgehalten hat und dieses in Hinblick auf die Vermittlung von Therapieplätzen bei Psychotherapeuten sogar noch weiter ausbauen will. Zielführender wäre es, das sprichwörtliche Übel bei der Wurzel zu packen und endlich die Überarbeitung der Bedarfsplanung und die strenge Budgetierung im Gesundheitswesen anzugehen. Der tatsächliche Behandlungsbedarf wird durch das starre System der Bedarfsplanung nämlich schon längst nicht mehr adäquat abgebildet. Und die Budgetierung der GKV-Leistungen zwingt unsere Kolleginnen und Kollegen dazu, sich täglich wie im „Hamsterrad“ abzustampeln, ohne dass Mehraufwände angemessen vergütet werden. An dieser Stelle wäre politisches Handeln wirklich angebracht.

Ihr Vorstand der KVB

Geringe Nachfrage bei bayerischen Patienten

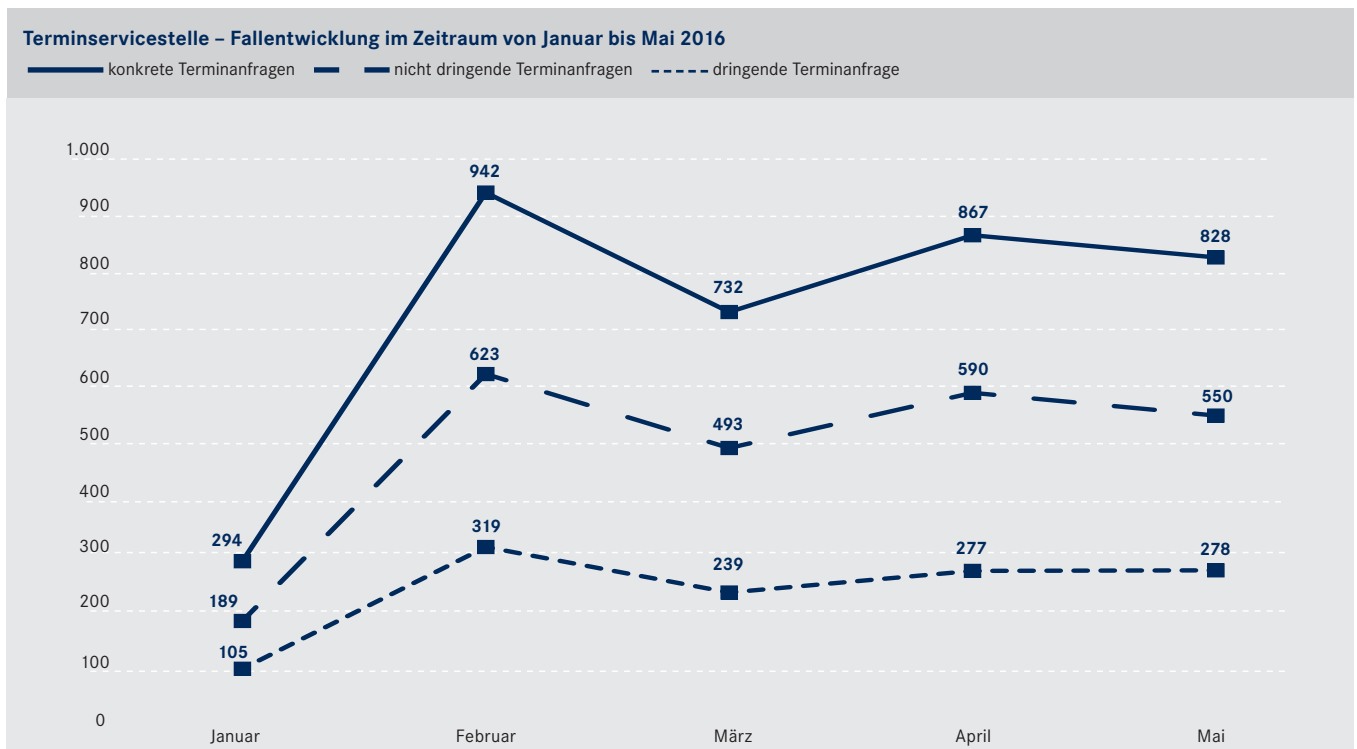
Bei der Einrichtung der Terminservicestellen war kaum abschätzbar, wie sich die Zahl der Anrufer gerade in den ersten Wochen entwickeln wird. Daher war es für die KVB ein großes Plus, über ihre Tochtergesellschaft Gedikom flexibel auf den Bedarf reagieren zu können. Nach den ersten Monaten zeigt sich nun, dass sich unsere Einschätzung, was den Bedarf für diese Termingarantie betrifft, bewahrheitet hat:

So wurden über die Terminservicestelle in den ersten drei Monaten ihres Bestehens gerade einmal etwa 2.000 Termine vermittelt, von denen weniger als 1.000 die vom Gesetzgeber geforderte Dringlichkeit umfassten. Verglichen mit den etwa neun bis zehn Millionen Überweisungsfällen pro Quartal in Bayern ist das eine verschwindend geringe Anzahl im Promillebereich. Mittlerweile hat sich die Anzahl der konkreten Terminanfragen auf einem Niveau von weniger als 1.000 Anfragen pro Monat eingependelt, von denen gerade einmal ein Drittel die Kriterien des Gesetzgebers für eine Terminvermittlung erfüllt (siehe Grafik 1). Trotz dieser niedrigen Inanspruchnahme haben wir die Vorgaben des Gesetzgebers in seinem Sinne umgesetzt. So konnten wir in den ersten Monaten

alle Terminanfragen fristgerecht bearbeiten und den betroffenen Patienten einen Termin bei einem Facharzt vermitteln. Auch Patienten ohne die notwendigen Voraussetzungen für eine Termingarantie wurden von uns an einen Arzt vermittelt. Insgesamt musste bisher kein einziger Patient an ein Krankenhaus überwiesen werden.

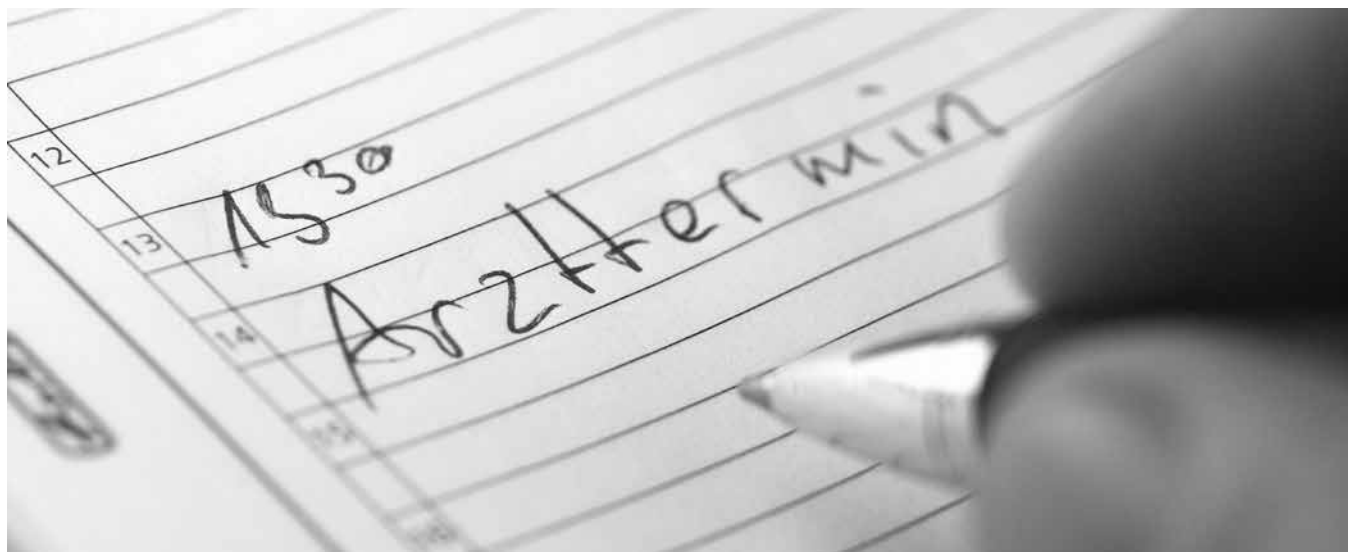
Terminstornierungen durch Patienten

Trotz der Vermittlung durch die Gedikom werden Termine von den Patienten häufig wieder abgesagt. So haben über zehn Prozent der Patienten in den ersten Monaten ihren vermittelten Termin storniert. Diejenigen Patienten, die zu ihrem Termin ohne Absage einfach nicht erschienen sind, sind hier noch gar nicht miteingerechnet. Dieses Patientenverhalten stellt eine große Herausforderung für die Praxisorganisation dar und trägt mit dazu bei, dass die Wartezeiten auf Facharzttermine länger sind, als sie sein müssten. Wir werden diesem Thema in Zukunft größere Aufmerksamkeit widmen und versuchen, die Patienten für eine bessere Termintreue zu sensibilisieren.



Grafik 1

Quelle: KVB



Eine zielgenaue Beplanung ist schwierig

Ein Blick auf die beteiligten Fachgruppen (siehe Tabelle 1) zeigt, dass eventuell bestehende punktuelle Probleme bei Facharztterminen vor allem auf die Unzulänglichkeiten der Bedarfsplanung zurückzuführen sind. Das gilt schon für die auf Seite 1 erwähnten Psychotherapeuten. Aber auch bei anderen Fachgruppen stechen gerade diejenigen ins Auge, bei denen eine zielgenaue Beplanung schwierig ist. Dies gilt zum Beispiel für Neurologen und Psychiater, die zusammen mit den Nervenärzten in einer gemeinsamen Gruppe geplant werden. Diese gemeinsame Betrachtung macht es schwierig, die Bedarfsplanung am tatsächlichen Bedarf auszurichten. Ähnliches gilt auch für die Rheumatologen, die derzeit nicht gesondert geplant, sondern zu den fachärztlich tätigen Internisten gerechnet werden. Diese Auffälligkeiten können als Hinweis an den Gemeinsamen Bundesausschuss gewertet werden, bei der anstehenden erneuten Überarbeitung der bundesweiten Bedarfsplanungsrichtlinie auf diese Fachgruppen ein besonderes Augenmerk zu richten. Trotz dieser Hinweise bleibt auch für diese Fachgruppen festzuhalten, dass die Zahl der konkreten Terminanfragen kaum ins Gewicht fällt, wenn man sie mit dem täglichen Überweisungs- und Behandlungsgeschehen in Verbindung setzt. Dringliche Überweisungen laufen in Bayern durch eine eingespielte und funktionierende Zusammenarbeit zwischen niedergelassenen Haus- und Fachärzten, sodass jede dringend notwendige Behandlung auch zeitnah stattfindet. Eine wünschenswerte geringere Wartezeit auf Facharzttermine, die nicht zeitkritisch sind, scheidet derzeit an den Rahmenbedingungen unseres Gesundheitssystems. Dazu gehören neben der Termintreue der Patienten auch die Budgetierung der ärztlichen Leistungen, die Niederlassungsbeschränkungen in gesperrten Planungsbereichen und der bereits beginnende Mediziner-mangel in einzelnen Arztgruppen. Eine Termingarantie ändert an diesen Gegebenheiten nichts.

Terminservicestelle – Anrufverteilung nach Facharzttrichtungen 23. Januar bis 31. Mai 2016		
Facharzttrichtung	gesamt	alle Anfragen in Prozent
Allergologe	16	0,44%
Allgemeinmediziner	1	0,03%
Anästhesist	5	0,14%
Augenarzt	191	5,25%
Chirurg	33	0,91%
Dermatologe	278	7,64%
Diabetologe	1	0,03%
Endokrinologe	31	0,85%
Gastroenterologe	126	3,46%
Gefäßchirurg	19	0,52%
Gynäkologe	97	2,66%
Hämatologe	2	0,05%
HNO-Arzt	28	0,77%
Internist	84	2,31%
Kardiologe	278	7,64%
Kinderarzt	3	0,08%
Nephrologe	7	0,19%
Neurochirurg	1	0,03%
Neurologe	938	25,76%
Nuklearmediziner	23	0,63%
Onkologe	2	0,05%
Orthopäde	197	5,41%
Phlebologe	11	0,30%
Pneumologe	168	4,61%
Proktologe	3	0,08%
Psychiater	327	8,98%
Radiologe	334	9,17%
Rheumatologe	395	10,85%
Schlaflabor	2	0,05%
Urologe	40	1,10%
gesamt	3.641	100%

Tabelle 1

Quelle: KVB

„Nach anfänglichem Hype auf niedrigem Stand eingependelt“



Interview mit Florian Egan, Bereichsleiter des Gedikom GmbH Servicecenters, der für die dortige Einführung der Terminservicestelle in Bayern als Projektleiter verantwortlich war.

Herr Egan, konnten seit Start der Terminservicestelle alle wichtigen Fälle in der vorgegebenen Zeit vermittelt werden?

Ja. Durch das gute Zusammenspiel unserer Mitarbeiter mit den Facharztpraxen gab es bisher zu keiner Zeit Schwierigkeiten, die vorgegebenen Fristen einzuhalten. Durchschnittlich benötigen wir für eine Fallbearbeitung, also bis wir einen Termin vereinbart haben, zirka zwei Werktage. Die Zeitspanne bis zum Termin hängt natürlich von der Dringlichkeit der Überweisung ab. Diese bewegt sich bei den dringenden Terminanfragen bei 14,7 und bei nicht dringenden Anfragen bei 35,8 Tagen.

Wie viele Fälle wurden bisher insgesamt vermittelt? Entspricht das Volumen dem, was Sie aufgrund des medialen Interesses im Vorfeld erwartet hatten?

Nach dem anfänglichen „Hype“ um die Terminservicestelle hat sich das Anrufniveau inzwischen auf einem niedrigen Stand eingependelt. Wir sind in unseren Planungen von monatlich bis zu 5.000 Anfragen in Bayern ausgegangen. Die tatsächlichen Anrufrufen liegen weit dahinter zurück, bei etwa 100 Anrufern pro Tag. Mittwochs und freitags sind es durch unsere eingeschränkten Öffnungszeiten

etwas weniger, dafür an den anderen Wochentagen geringfügig mehr. Bis Ende Mai haben wir insgesamt über 11.000 Anrufe bearbeitet, davon waren allerdings nur 3.660 echte Terminanfragen. Bei den übrigen Anrufen handelte es sich vor allem um Anfragen zu den Aufgaben und Abläufen der Terminservicestelle oder um Irrläufer, die zum Beispiel die Psychotherapieplatzvermittlung erreichen wollten.

Apropos Psychotherapieplatzvermittlung: Hier soll die Terminservicestelle ja künftig auch tätig werden. Gibt es hierzu schon neue Informationen?

Nein. Zunächst muss ja der Gesetzgeber die entsprechenden Richtlinien vorgeben. Sobald diese bekannt sind, werden wir diese selbstverständlich gesetzeskonform umsetzen.

Zum Schluss: In welchen Regionen Bayerns lässt sich der größte Bedarf Ihrer Vermittlungstätigkeit feststellen?

Die meisten Anfragen gingen aus Ober- und Unterfranken ein. Wo bei wir uns hier im Verhältnis zum Bevölkerungsanteil der Regierungsbezirke im Promillebereich bewegen.

Terminservicestelle ohne Online-Lösung

Im Gegensatz zu anderen Kassenärztlichen Vereinigungen hat sich die KVB im Rahmen ihrer Terminservicestelle bewusst gegen eine Online-Lösung entschieden. Die telefonischen Servicezeiten der Terminservicestelle orientieren sich an den regulären Praxisöffnungszeiten der niedergelassenen Ärzte und bieten eine direkte und persönliche Erreichbarkeit für Patienten aller Altersklassen, die eine Unterstützung bei der Facharztsuche im gesetzlichen Rahmen benötigen. Grundsätzlich will die KVB ihren Mitgliedern keine Aufwände für eine Einrichtung aufbürden, deren Nutzen in Bayern als unnötig angesehen wird. Die aktuell in den Praxen noch nicht ausreichend zur Verfügung stehenden technischen Voraussetzungen (fehlende direkte Anbindung an die Praxisverwaltungssysteme) führen für die niedergelassenen Ärzte eher zu einem Mehraufwand als zu einer Entlastung. Die KVB setzt daher lieber auf eine persönliche, zielgerichtete Terminvermittlung in die ambulante Versorgung als auf eine fehleranfällige Online-Lösung, auch um so ungewollte Abwanderungen in Kliniken und Krankenhäuser zu verhindern, was eine Absenkung der morbiditätsbedingten Gesamtvergütung zur Folge hätte. Ob die KVB künftig die Online-Lösung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung nutzen wird, hängt letztlich vom Reifegrad des Produktes, der Einfachheit der Anwendung sowie von den notwendigen Rahmenbedingungen ab.

Impressum

Herausgeber: Kassenärztliche Vereinigung Bayerns, Elsenheimerstraße 39, 80687 München, Telefon: 0 89 / 5 70 93 - 21 92, www.kvb.de
Verantwortlich: KVB Kommunikation. Bilder: Gedikom (Seite 1, 4), www.BilderBox.com (Seite 3)

Wenn aus Gründen der Lesbarkeit die männliche Form eines Wortes genutzt wird („der Arzt“), ist selbstverständlich auch die weibliche Form („die Ärztin“) gemeint.