

Information zum Qualitätsmanagement

Sehr geehrte Patienten,

Die Bundesregierung hat mit der Gesundheitsreform 2004 alle niedergelassenen Vertragsärzte und Psychotherapeuten, verpflichtet ein praxisinternes Qualitätsmanagement (QM) einzuführen. QM im ambulanten medizinischen Sektor bedeutet, dass alle Arbeitsabläufe in der Praxis beschrieben und die entsprechenden Zuständigkeiten innerhalb eines Praxisteam benannt werden.

Ein QM-System muss die Bereiche „Patientenversorgung“ und „Praxisführung“ abdecken. Bei der Patientenversorgung soll die medizinische Versorgung unter anderem den fachlichen Standards und Leitlinien auf dem aktuellen Forschungsstand entsprechen. Bei der Praxisführung geht es um Themen, wie Terminplanung, Datenschutz und Hygiene.

Privatpraxen müssen bis dato keine offizielle QM-Zertifizierung vorweisen. Im besonderen Fall einer Ein-Personen-Praxis ohne weiteres Personal, erfolgen nahezu alle Verrichtungen durch mich persönlich. Das QM beschränkt sich daher auf wenige Punkte.

Mit dieser Information möchte ich Ihnen die relevanten Punkte des QM für meine Praxis am Beispiel eines typischen Behandlungsfalls oder Erstbesuchs vorstellen.

___ **Ablauf eines Behandlungsfalls** (Erstbesuch eines Patienten)

___ **Terminvereinbarung**

Die Terminvereinbarung erfolgt üblicher Weise direkt mit mir; telefonisch oder per E-Mail. Beim telefonischen Kontakt können erste Punkte erörtert werden. Ich stelle kurze Fragen zum Anlass Ihres Besuchs und bitte Sie, Kopien relevanter Voruntersuchungen mitzubringen, und, sofern eine Blutabnahme vereinbart wird, dazu nüchtern zu erscheinen. Können Sie einen Termin nicht einhalten, rufen Sie einfach an und sprechen ggf. auf Band oder senden eine E-Mail.

___ **Erster Behandlungstag**

_ **Gespräch und Untersuchung**

Es gibt in meiner Sprechstunde keine Wartezeit. Sie müssen daher nicht vor dem vereinbarten Termin eintreffen. Ggf. wurde zuvor die Übersendung von Vorbefunden anderer Kollegen organisiert, um Doppeluntersuchungen zu vermeiden.

Zu Beginn erfolgen ein ausführliches Anamnesegespräch und danach die klinische Untersuchung (Abhören von Herz und Lunge, Blutdruck - / Pulsmessung etc.). Der erste Termin nimmt üblicherweise 45 bis 60 Minuten in Anspruch.

_ **Labortests**

Wurde die Durchführung von Labortests vereinbart, kommen Sie bitte nüchtern (nach 10-12-stündiger Nahrungskarenz) zum ersten Termin in die Praxis. Ungesüßte kalorienfreie Getränke sind erlaubt. Die Blutproben, die ich bei Ihnen abnehme, transportiere ich persönlich innerhalb von 60 Minuten nach der Venenpunktion in die Laborgemeinschaft (LG)¹ Bonner Ärzte-2, die sich etwa 1 km von meinen Praxisräumen entfernt befindet.

Dort zentrifugiere ich die Blutproben zur Gewinnung des Serums, aus dem die meisten Bestimmungen erfolgen. Ihre Serumproben werden dann in den Routineablauf des Labors

¹ Im Gebäude des Medizinischen Versorgungszentrums, Synlab Bonn GmbH, Dechenstraße 1, 53115 Bonn.

eingestellt. Ich überwache arbeitstäglich und persönlich die Befunderstellung und überprüfe Richtigkeit und Plausibilität der Resultate.

Sofern weitere Parameter medizinisch notwendig sind und diese aus technischen Gründen nicht von mir in der LG analysiert werden können, nehme ich einen Teil Ihres Serums und versende es per Post in weitere Klinisch-Chemische Laboratorien. Die Resultate dieser Fremdlabors erreichen mich per Post oder über eine Passwort-geschützte Datenleitung. Sie erhalten von diesen Labors gesonderte Rechnungen, die Sie bei Ihrer privaten Krankenkasse einreichen können. Es gibt keine wie auch immer gearteten geschäftlichen Kontakte zu diesen Labors, die zu meinem wirtschaftlichen Vorteil sind.

Ich trage für die in der LG erbrachten Laborwerte die Verantwortung für Richtigkeit und Präzision der Resultate und bin im Besitz der *Fachkunde Laboruntersuchungen Teil I und II für Internisten*², erteilt durch die Ärztekammer Nordrhein am 12.09.2001.

___ Intervall zwischen Erstbesuch und Folgeterminen

Der erste Folgetermin liegt üblicherweise zwischen zwei und drei Wochen nach Ihrem Erstbesuch. Sollte sich vor diesem Termin aus der klinischen Untersuchung, oder den eintreffenden Laborergebnissen Handlungsbedarf im Sinne einer medizinischen Notwendigkeit oder eines Notfalls ergeben, kontaktiere ich Sie unverzüglich.

Ein Qualitätsziel für mich ist, dass Sie vor dem zweiten Besuch bereits einen individuellen ärztlichen Bericht erhalten haben, der auch die Befundung aller Labortests inkludiert. Auf diese Weise können Sie sich etwaige Fragen überlegen und beim Folgetermin mit mir erörtern.

Jeder meiner ärztlichen Berichte enthält einen schriftlichen Behandlungsplan. Darin finden sich Empfehlungen für:

- Rezeptfreie Medikamente
- Verschreibungspflichtige Medikamente
- Nahrungsergänzungsmittel (NEM) und ergänzende bilanzierte Lebensmittel (EBL)
- Ratschläge zur Lebensstilmodifikation
- Weiterführende medizinisch-technische Untersuchungen (Röntgen, Kernspin, Ultraschall)
- Zuweisung zu Kollegen anderer Fachdisziplinen oder zu weiteren Heilmaßnahmen (Physiotherapie u. v. a.)

___ Folgetermine

Beim ersten Folgetermin werden alle Labortests und die von mir veranlassten medizintechnischen Untersuchungen (Röntgen, Kernspin, Ultraschall etc.) detailliert mit Ihnen besprochen und in den Kontext Ihres konkreten Vorstellungsgrunds gestellt. Sie erhalten von mir die nötigen Privatrezepte für Medikamente und – wenn erforderlich – Überweisungen für weitere Untersuchungen.

Während des Besprechungstermins gebe ich Ihnen Informationen über die verordneten Medikamente und auch über Bezugsmöglichkeiten und Qualität von NEM und EBL, die im Verordnungsplan des ärztlichen Berichtes aufgeführt sind. In diesem Zusammenhang weise ich darauf hin, dass ich keinerlei Zahlungen der Vertreiber und Hersteller von NEM für die Empfehlung ihrer Produkte erhalte³.

Etwaige Fragen und Wünsche für Verlängerungsrezepte richten Sie bitte telefonisch oder per E-Mail an mich.

² Vermittlung, Erwerb und Nachweis eingehender Kenntnisse und Erfahrungen und Fertigkeiten, welche über die im Gebiet aufgeführten Inhalte hinausgehen, in der Durchführung des allgemeinen Labors des Gebietes. Mindstdauer der Weiterbildung: 1 Jahr.

³ Ich arbeite auf Honorarbasis für verschiedene Hersteller von NEM zu wissenschaftlichen Fragen. Dabei handelt es um die Erstellung wissenschaftlicher Dossiers, eine unabhängige Beratung also. Auf Wunsch teile ich Ihnen die Namen dieser Firmen mit.

___ **Notfälle**

Medizinische Notfälle werden von mir vor Ort versorgt, falls erforderlich in Zusammenarbeit mit der Notrufzentrale der Stadt Bonn versorgt.

___ **Erreichbarkeit**

Sie erreichen mich während der Sprechstunde unter 0228-2422101. Unter dieser Nummer können Sie auch Faxe übermitteln. Andernfalls bin ich auch mobil erreichbar 0170-1680907.

___ **Vertretung**

Bei Abwesenheit durch Urlaub oder Krankheit werden auf dem Anrufbeantworter Name und die Kontaktdaten der Vertreter mitgeteilt. Außerhalb der Sprechstunde wenden Sie sich bitte an die hausärztlichen Notdienste im Stadtgebiet Bonn.

___ **Rechnungslegung**

Sie erhalten für meine Leistungen eine Privatrechnung, die nach den Regeln der geltenden Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) erstellt wurde. Leistungen (Labor), die von mir in der LG erbracht wurden, erscheinen unter den GOÄ-Ziffern 3500 bis 4469 auf der von mir an Sie gestellten Rechnung.

Ich trage für die in der LG erbrachten Laborparameter die Verantwortung für Richtigkeit und Präzision der Resultate und möchte Sie informieren, dass nach Abzug der Kosten, die ich an die LG pro Behandlungsfall zahle (Verbrauchsmaterial, Testkits, Wartung, EDV etc.), durch die Laborleistungen ein Gewinn bei mir verbleibt.⁴ Sofern Sie lieber die Erbringung der Laboruntersuchungen ausschließlich durch Laborfachärzte wünschen, werde ich dies berücksichtigen. Geben Sie dies in diesem Fall bitte zu Beginn an. Die Kosten für Sie und Ihre private Krankenversicherung sind in beiden Fällen gleich.

Bei Privatversicherten umfasst der Versicherungsvertrag in der Regel nur Vorsorgeleistungen im gesetzlich definierten Rahmen. Nicht alles was zur Vorsorge "medizinisch sinnvoll" und "evidenz-basiert" ist, wird von den Versicherungen auch als "medizinisch notwendig" eingestuft. Sofern es sich also um eine "Verlangensleistung" im Sinne von § 12 (3) der GOÄ handelt, sollten Sie eine mögliche Kostenerstattung im Vorfeld abklären.

___ **Beschwerdewesen**

Ich bitte Sie, Kommentare und Beschwerden in erster Linie an mich persönlich zu richten. Scheuen Sie sich nicht mich zu konkreten Dingen an zu sprechen. Selbstverständlich können Sie gleichzeitig in allen Angelegenheiten auch die Gutachter- und Schlichtungsstellen der regional zuständigen Ärztekammer⁵ einschalten.

*Ihr,
Dr. med. Markus P. Look*

⁴ Dies ermöglicht es mir, die von mir erstellten 4 bis 5-seitigen individuellen Arztbriefe unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten weiter für Sie zu schreiben. Ein 4-5-seitiger Bericht wird nach GOÄ bei einem 2,3-fachen Steigerungssatz mit € 23,67 vergütet. Zeitaufwand: 2 Stunden.

⁵ Gutachterkommission für ärztliche Behandlungsfehler bei der Ärztekammer Nordrhein, Tersteegenstr. 9, 40474 Düsseldorf, Tel.: 0211/4302-214.