

7.2 Informationsdienst (Infodienst) der KV Brandenburg

Der Informationsdienst der KV Brandenburg ist ein telefonischer Beratungsdienst für Vertragsärzte und -psychotherapeuten, Krankenkassen sowie weitere Partner und Unternehmen im Gesundheitswesen. Aber auch Patienten nutzen dieses Angebot vielfach. Zusätzlich besteht für diese Zielgruppe die Möglichkeit, über das eigens für sie eingerichtete Patiententelefon Auskünfte zu erhalten.

Wie die statistischen Zahlen belegen, erfreut sich der Informationsdienst einer großen Nachfrage: Im Vergleich zum Vorjahr haben 32 Prozent mehr Ärzte in 2007 diesen Service genutzt. Bei den Patienten konnte eine Steigerung um 16 Prozent und bei den sonstigen Leistungserbringern im Gesundheitswesen (inkl. Krankenkassen) um 21 Prozent verzeichnet werden.

Parallel zum Informationsdienst ist das Patiententelefon werktags in der Zeit von 09:00 bis 12:00 Uhr geschaltet. Auch hier ist im Vergleich zum Vorjahr eine deutliche Zunahme der Anrufe festzustellen. Eine Steigerung um 57 Prozent unterstreicht den Bedarf an qualifizierter Auskunft im Gesundheitswesen.

Ein Hauptaugenmerk aller Anfragen liegt u. a. auf den Beschwerden: Patientenbeschwerden, Beschwerden von Krankenkassen und Ärzten gilt es, in einem verantwortungsbewussten Miteinander zu klären. Vielfach gelingt es dabei, befriedend zu wirken bzw. den Ärger mit und Missmut von Patienten und Krankenkassen von den Vertragsärzten fernzuhalten. Hierbei sind die vorgegebenen gesetzlichen Regelungen des Vertragsarztesrechtes für die Bewertung der verschiedenen Sachverhalte jedoch zu beachten. Grundregel bei der Bearbeitung der Sachverhalte ist, klar zu definieren, ob eine vertragsärztliche Pflichtverletzung vorliegt oder nicht.

Die jahrelange Praxis zeigt: In den meisten Fällen liegt kein Fehlverhalten seitens der Vertragsärzte vor. Vielfach ist es gelungen, Schaden von der Vertragsärzteschaft abzuwenden. Kann keine telefonische Klärung herbeigeführt werden, wird der Beschwerdeführer gebeten, sich schriftlich an das Beschwerdemanagement zu wenden.

Der Informationsdienst unterteilt sich in folgende drei Aufgabenbereiche:

Informationsdienst für Vertragsärzte (Tel.: 01801 / 58 22 431)

Auskunft zu folgenden Bereichen:

- genehmigungspflichtige Leistungen von Vertragsärzten, ärztlichen und psychologischen Psychotherapeuten und ermächtigten Ärzten
- spezielle Leistungen von Vertragsärzten (z.B. Schwerpunkt- und Zusatzbezeichnungen, alternative Behandlungsmethoden)
- rollstuhlgerechte Praxen
- Fremdsprachenkenntnisse der Vertragsärzte und Psychotherapeuten
- Fachabteilungen in Krankenhäusern
- Reha-Kliniken im Land Brandenburg und bundesweit
- Arztsuche im Land Brandenburg für Vertragsärzte, Krankenkassen und Patienten
- bundesweite Arztsuche
- Fortbildungsangebote
- Angaben über gesundheitsrelevante Einrichtungen
- Ansprechpartner von Selbsthilfegruppen in Zusammenarbeit mit der Kooperationsberatungsstelle für Selbsthilfegruppen, Ärzte und Psychotherapeuten (KOSA)
- telefonisches Beschwerdemanagement

Patiententelefon (Tel.: 01805 / 58 22 431, werktags von 09:00 bis 12:00Uhr)

Auskunft zu folgenden Bereichen:

- Arztsuche im Land Brandenburg
- genehmigungspflichtige Leistungen von Vertragsärzten, ärztlichen und psychologischen Psychotherapeuten und ermächtigten Ärzten
- spezielle Leistungen von Vertragsärzten (z.B. Schwerpunkt- und Zusatzbezeichnungen, alternative Behandlungsmethoden)
- Umgang mit Patientenunterlagen
- telefonisches Beschwerdemanagement
- Fachabteilungen in Krankenhäusern
- Reha-Kliniken im Land Brandenburg
- Ansprechpartner von Selbsthilfegruppen in Zusammenarbeit mit der KOSA

Kooperationsberatungsstelle für Selbsthilfegruppen, Ärzte und Psychotherapeuten (KOSA) (Tel.: 01801 / 58 22 431)

Unterstützung zur Kooperation durch:

- telefonische oder persönliche Beratungsgespräche mit Ärzten/Psychotherapeuten über Angebote der Selbsthilfe für Betroffene und Angehörige
- telefonische oder persönliche Beratungsgespräche mit Selbsthilfegruppen und Selbsthilfeorganisationen über die Kooperationswünsche der Ärzte und Psychotherapeuten
- Unterstützung bei der Öffentlichkeitsarbeit für die Selbsthilfe als sinnvolle Ergänzung zu therapeutischen Maßnahmen
- Teilnahme an regionalen und kommunalen Arbeitsgruppen im Bereich der Gesundheitsförderung, um über die Möglichkeiten des ärztlichen Handelns zu informieren
- Kooperation mit den Kontakt- und Informationsstellen für Selbsthilfegruppen (KIS), die den Aufbau von Selbsthilfegruppen aktiv unterstützen
- Vermittlung von ärztlichen Referenten für Veranstaltungen der Selbsthilfegruppen
- Vermittlung von Kontakten zwischen Selbsthilfegruppen und ärztlichen Qualitätszirkeln/Stammtischen
- Recherche und Dokumentation über Selbsthilfeaktivitäten im Land Brandenburg
- Recherche und Dokumentation über kooperationsbereite Ärzte / Psychotherapeuten im Land Brandenburg

Ergänzend zum telefonischen Service ist das Ärzteverzeichnis Land Brandenburg im Internet unter der Adresse www.kvbb.de eingestellt.

Gegenüber dem Jahr 2006 hat sich die Zahl der Besucher etwas verringert, dafür wurde aber auf mehr Seiten zugegriffen mit einer längeren Nutzungszeit.