

Auf den StandPunkt gebracht

Die Rubrik „Auf den StandPunkt gebracht“ beinhaltet Positionen und ExpertInnenwissen aus der Standesvertretung der Ärztinnen und Ärzte in Österreich und aus weiteren Interessensgruppen zum Schwerpunktthema „AGBs für Arztpraxen“.

Dieses Mal mit Beiträgen von:

Dr. Ursula Hammel, Hausärztin in Schärding

OMR Dr. Johannes Neuhofer, Hautarzt in Linz und 1. Vizepräsident der Ärztekammer für OÖ

MR Dr. Wolfgang Ziegler, Hausarzt in Kremsmünster und Kurienobmann-Stv. der niedergelassenen Ärzte in der Ärztekammer für OÖ

Interview mit

Dr. Ursula Hammel (Hausärztin in Schärding),
OMR Dr. Johannes Neuhofer (Hautarzt in Linz) und
MR Dr. Wolfgang Ziegler (Hausarzt in Kremsmünster)

„Grundsätzlich könnten AGBs in Arztpraxen dabei helfen, dem Patienten zu signalisieren, dass er nicht nur Rechte, sondern auch Pflichten hat.“

Die Rahmenbedingungen in Arztpraxen haben sich in den letzten Jahrzehnten mit Sicherheit verändert. Patienten haben heute ein höheres Anspruchsdenken, sind sich ihrer Rechte bewusster und auch eher gewillt, bei Problemen zu klagen. Hier könnte ein genauer definierter Rahmen für die Behandlungsbeziehung in Form von einfach verständlichen, kurz gefassten Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf jeden Fall hilfreich sein, sind sich Dr. Neuhofer und Dr. Ziegler einig. Sogenannte Behandlungsbedingungen könnten den Patienten bewusst machen, dass es bei einem Behandlungsvertrag nicht nur Rechte, sondern auch Pflichten gibt. „Dazu gehören etwa die rechtzeitige Absage von Terminen, die korrekte Angabe von Daten, die Mitnahme der e-Card und die ehrliche Information des Arztes über gesundheitsrelevante Angelegenheiten“, führt Dr. Hammel dazu aus und fügt noch hinzu: „Besonders bei Versäumnissen in puncto Gesundheitsinformationen kann es im schlimmsten Fall zu Fehlern bei der Diagnosestellung und der Behandlung kommen. Und auch die Beistellung eines Dolmetschers muss aus diesem Grund in manchen Fällen durch den Patienten gewährleistet werden.“ Auch sie ist der Meinung, dass Behandlungsbedingungen prinzipiell hilfreich sein könnten, weil viele Patienten den Besuch in einer Arztpraxis – insbesondere in einer Kassenpraxis – so handhaben, als würden sie einkaufen gehen: „Es wird als selbstverständlich angenommen, dass der Arzt immer da ist, jederzeit alle Wünsche erfüllt und dafür nichts verlangt. Der Arzt ist in den Augen vieler Patientinnen und Patienten ein Konsumgut, das zur Verfügung zu stehen hat.“ Dennoch ist die erfahrene Medizinerin davon überzeugt, dass einige Patienten auch mit einfach gehaltenen AGBs an ihre Grenzen stoßen werden: „Die Lesekompetenzen vieler Patienten sind sehr eingeschränkt, manche schaffen es nicht einmal, eine Urlaubsankündigung korrekt zu interpretieren. Hinzu kommt dann noch, dass die Behandlungsbe-

dingungen in vielen verschiedenen Sprachen angeboten werden müssten – auch in Arabisch und Farsi.“

Dr. Neuhofer ist davon überzeugt, dass der informative Charakter der Behandlungsbedingungen sicherlich Missverständnissen bereits im Vorhinein begegnen kann. „Der Inhalt der Behandlungsbeziehung kann dem Patienten so verständlich erklärt werden“, meint der Hautarzt. Dr. Ziegler schließt sich dem an und meint, dass es darin auch die Möglichkeit gebe, zu erläutern, welche Leistungen nicht zu den Kassenleistungen gehören und daher privat zu bezahlen sind. „Das sind häufig organisatorische Dienstleistungen wie etwa Befundanforderungen oder Terminvereinbarungen“, berichtet Dr. Ziegler aus seinem Praxisalltag. Dr. Hammel ist allerdings der Ansicht, dass Allgemeine Geschäftsbedingungen nicht von jeder Arztpraxis selbstständig verfasst werden sollten, sondern dass es besser wäre, wenn diese für alle Arztpraxen gleich lauten würden. Darüber hinaus könnten dann im Anhang noch ordinationsspezifische Regelungen angefügt werden, so die Idee.

Bei der organisatorischen Umsetzung von AGBs in Arztpraxen sehen die Mediziner eher wenige Probleme. „Praktikabel wäre etwa eine einmalige Unterzeichnung bis auf Widerruf“, meint Dr. Ziegler. „Auch jetzt schon werden manche Patientenentscheidungen schriftlich dokumentiert, wie etwa das situative „Opt Out“ bei Elga.“ Dr. Hammel denkt hier sogar noch weiter: „Man könnte eine Art Erstaufnahmeblatt entwickeln, das eine kurze Erfassung der Anamnese (z.B. bekannte Dauerdiagnosen, Dauermedikamente, relevante Allergien, Impfstatus), die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für alle Arztpraxen und die individuellen Informationen zur jeweiligen Ordination enthält. Dieses würde ich dann den Patienten beim ersten Besuch für zuhause mitgeben, damit sie es genau durchlesen und dann unterschreiben können“, sagt Dr. Hammel. In Folge könnte das unterschriebene Blatt physisch abgelegt oder elektronisch eingescannt und die medizinischen Informationen könnten in die Patientenakte eingepflegt werden. Interessant ist diese Vorgehensweise für die Ärztin aber nur für längerfristige Arzt-Patienten-Beziehungen, denn nur dann macht es Sinn, Spielregeln aufzustellen. „Wenn man einmalig als Vertretungsarzt aufgesucht wird, erscheint mir das Unterschreiben von AGBs nicht als notwendig“, betont Hammel. Für sie steht aber im Vordergrund, dass den Menschen kein Druck gemacht wird, die Papiere sofort an Ort und Stelle zu unterschreiben, denn das würde nicht sehr vertrauensbildend wirken. Wenn erforderlich, sollten die Inhalte auch einzeln mit den Patienten durchgegangen werden. „Das kann ja auch von der Ordi-

nationsassistenten gemacht werden. Aber ohne Verständnis für den Inhalt der AGBs haben wir nur „another signature“, ohne dass sich jemand die Mühe gemacht hat den Sinn dahinter zu verstehen. Das ginge meines Erachtens am eigentlichen Ziel vorbei.“

Bei möglichen Auswirkungen von AGBs auf die Arzt-Patienten-Beziehung sind sich die Ärzte nicht einig. Während Frau Dr. Hammel sich gut vorstellen kann, dass die deutliche Signalisierung der Patientenpflichten in AGBs eine Änderung des Verhältnisses zur Folge haben kann, sehen Dr. Ziegler und Dr. Neuhofer diese Möglichkeit als eher gering an. Dr. Ziegler ist der Meinung, dass eventueller Ärger seitens der Patienten eher die Gesundheitspolitik treffen würde. Generell erwartet man aber wenig negative Reaktionen der Patienten. „Heute ist es schon recht normal, vor dem Beginn einer Vertragsbeziehung, z.B. beim Rechtsanwalt, ein Merkblatt unterschreiben zu müssen. Die Menschen kennen das schon aus vielen anderen Lebensbereichen, und es wäre daher beim Arzt nicht unbedingt eine große Aufregung“, führt Dr. Neuhofer aus. Er meint aber auch, dass es durchaus verschmerzbar wäre, wenn einige wenige Patienten, die die Behandlungsbedingungen partout nicht unterschreiben wollen, nicht mehr in die Ordination kommen.

Trotzdem nennen die Ärzte einige Situationen, in denen es ihrer Ansicht nach unverantwortlich wäre, die Unterfertigung der AGBs zu verlangen. Eine Ausnahmesituation, die klar auf der Hand liegt, ist etwa ein akuter Notfall. Aber auch bei Patienten mit starken Schmerzen, Menschen in schlechter Verfassung, in psychischen Ausnahmefällen, Verzweiflungszuständen und bei sehr alten Patienten, die sich mit dem Verstehen solcher Dinge schon schwertun, würden die Mediziner nicht auf der Unterzeichnung der AGBs beharren.

Inhaltlich können sich Dr. Ziegler, Dr. Hammel und Dr. Neuhofer vieles vorstellen, das in Behandlungsbedingungen gute Dienste leisten würde: von der Definition des ärztlichen Leistungsumfanges über Infos zu Zahlungsmodalitäten bis hin zu eventuellen Ersatzzahlungen bei Nichteinhaltung von Terminen durch den Patienten. Aber auch Haftungsthematiken, zum Beispiel bei Fremdleistungen durch ein Labor oder Vertretungsärzten, sind wichtige Aspekte. Die Eigenverantwortung des Patienten sollte in AGBs ebenfalls angesprochen werden, also was der Patient selbst dafür tun muss, damit die Behandlung gelingen kann. Ein weiterer wichtiger Punkt zur Information des Patienten ist das Berufsgeheimnis des Arztes, damit beispielsweise klar kommuniziert wird, wer über den Gesundheitszustand des Patienten Auskunft bekommen darf und wer nicht. Darüber hinaus könnten auch wichtige

Informationen zur elektronischen Gesundheitsakte ELGA und zur Datenschutzgrundverordnung thematisiert werden. Interessant sind Behandlungsbedingungen jedenfalls für alle Fachrichtungen, die längerfristige Patientenbeziehungen pflegen. „Gerade in der Allgemeinmedizin könnte man deshalb AGBs gut gebrauchen“, ist Dr. Hammel überzeugt.

Insgesamt ist für die Ärzte schwer vorhersagbar, wie sich die Notwendigkeit für Behandlungsbedingungen in Zukunft weiterentwickeln wird. Dr. Neuhofer sieht es als äußerst negative Entwicklung, dass man bereits heute alles schriftlich festhalten und unterschreiben lassen muss und hofft daher, dass sich dieser Trend nicht weiter fortsetzen wird. Das Problembewusstsein der Patienten könnte sich allerdings durch AGBs „Von A wie Ambulanz bis V wie Vorsorge“ steigern lassen, ist Dr. Ziegler überzeugt.