

## Reglement für die Arbeit der Ombudsärzte

### 1 Präambel

Systeme der integrierten Versorgung stellen in ihren Charakteristiken für die Patientinnen und Patienten, aber auch für die Ärzteschaft, in vielerlei Hinsicht noch heute eine Besonderheit dar. Speziell zum Ausdruck dürften solche Eigenheiten bei allfälligen Konflikten zwischen den Versicherten und den Leistungserbringern kommen. Begriffe wie Gatekeeping, Umkehr der Anreizstruktur, Capitation, Qualitätsmanagement etc. findet in den herkömmlichen Schlichtungsverfahren der Patientenorganisationen, Versicherungen oder Ärztegesellschaften wenig Beachtung. Die EQUAM Stiftung erachtet es deshalb als unverzichtbar, dass im Fall von ernsthafteren Uneinigkeiten in medizinischen Belangen besondere Strukturen zur Verfügung stehen, die auch die Eigenheiten der integrierten Versorgung in Rechnung ziehen. Wegen der speziellen Verpflichtungen der Patientinnen und Patienten in solchen Modellen (erste Anlaufstelle, eingeschränkte Arztwahl) sollte diese Institution auch unkompliziert und niederschwellig kontaktierbar sein.

### 2 Ziel und Zweck

Die Institution des Ombudsarztes bezweckt die fakultative Dazwischen-Schaltung einer unabhängigen und erfahrenen Verbindungsperson zwischen den Organisationen der integrierten Versorgung resp. deren Ärztinnen und Ärzten einerseits und den Patientinnen oder Patienten andererseits im Fall von Konflikten oder Uneinigkeiten in medizinischen Belangen (Diagnostik, Therapie, Prävention).

Das Ziel der Ombudsstelle ist die Entschärfung oder Schlichtung von solchen Konflikten oder Uneinigkeiten durch eine neutrale ärztliche Instanz, die mit Empfehlungskompetenz ausgestattet ist.

Der Ombudsarzt steht gleichermassen den Patientinnen und Patienten wie auch den Ärztinnen und Ärzten bei Bedarf zur Verfügung.

### 3 Abgrenzung

Der Einsatz des Ombudsarztes beschränkt sich auf diejenigen Personen, die in EQUAM zertifizierten Organisationen eingebunden sind. Der Stiftungsratsausschuss kann aber auf Antrag eines seiner Mitglieder jederzeit entscheiden, dass auch weitere Systeme oder Organisationen der integrierten Versorgung von dieser Dienstleistung Gebrauch machen können. Er kann in solchen Fällen spezielle Tarife festlegen.

Der Ombudsarzt behandelt keine versicherungstechnischen Fragen. Wo solche sich im Verlauf eines regulären Beratungsfalles trotzdem ergeben, verweist er sie an die Administration der entsprechenden Ärztgruppe resp. Organisation der integrierten Versorgung / Praxis, in berechtigten Fällen an die Krankenversicherung oder deren Ombudsstelle weiter.

Der Fallbeurteilung durch den Ombudsarzt kommt nur Empfehlungscharakter zu. Eine Entscheidungsbefugnis besteht nicht. Die Parteien können aber vorgängig zur Einschaltung des Ombudsarztes gemeinsam festlegen, dass sie sich dessen Urteil beugen werden.

#### 4 Kontaktierung

Die Institution des Ombudsarztes wird zur Vermittlung angerufen, wenn in einem Konfliktfall das persönliche Gespräch zwischen der Patientin, dem Patienten und der behandelnden Ärztin, dem behandelnden Arzt zu keiner Einigung geführt hat. Die Ärzteschaft ist in einem solchen Fall verpflichtet, die beanstandende Person auf diesen Weg aufmerksam zu machen und die Kontaktadresse der Ombudsärzte und der EQUAM Stiftung auszuhändigen.

Die Verbindungsaufnahme mit der Ombudsstelle erfolgt direkt über einen der Ombudsärzte oder über die EQUAM Stiftung.

Bei reinen Versicherungsfragen empfiehlt der Ombudsarzt oder die EQUAM Stiftung der beanstandenden Person die Kontaktaufnahme mit der Administration der entsprechenden zertifizierten Organisation, in berechtigten Fällen auch mit der Krankenversicherung oder deren Ombudsstelle.

Handelt es sich um einen Anspruch auf Schadenersatz resp. einen möglichen Haftpflichtfall, verweist der Ombudsarzt oder die EQUAM Stiftung die beanstandende Person an eine geeignete Stelle und informiert die betreffende Leitende Ärztin, den betreffenden Leitenden Arzt resp. die verantwortliche Hausärztin, den verantwortlichen Hausarzt.

Nimmt die beanstandende Person zuerst Kontakt mit der EQUAM Stiftung auf und handelt es sich nach Meinung der EQUAM Stiftung um einen Fall für den Ombudsarzt, so wird:

- (a) der beanstandenden Person die Kontaktadressen oder Telefonnummern der Ombudsärzte übergeben
- (b) die Ombudsärzte per E-Mail über die Anfrage avisiert
- (c) die betreffende Leitende Ärztin, den betreffenden Leitenden Arzt resp. die verantwortliche Hausärztin über die Einschaltung des Ombudsarztes informiert

Die EQUAM Stiftung führt eine Aufzeichnung über Anfragen von Patientinnen und Patienten und kategorisiert diese nach:

- (a) Fällen für den Ombudsarzt
- (b) versicherungstechnische Anfragen
- (c) mögliche Haftpflichtfälle
- (d) sonstige Beanstandungen und Anfragen

Diese Aufzeichnung steht dem Stiftungsratsausschuss sowie dem Prüfer für die Zertifizierung anonymisiert jederzeit offen.

## 5 Pflichten des Ombudsarztes

Der Ombudsarzt verpflichtet sich:

- (a) seine Arbeit nach bestem Wissen und Gewissen und insb. unabhängig von den Versicherungen oder zertifizierten Organisationen auszuführen.
- (b) beide Parteien gleichermaßen anzuhören.
- (c) sein Gutachten resp. seine Empfehlung speditiv und ökonomisch zu erarbeiten (nach Möglichkeit innerhalb von 30 Tagen seit der ersten Kontaktnahme).
- (d) für die notwendige Entbindung vom Arztgeheimnis besorgt zu sein.
- (e) vor der allfälligen Einholung einer Zweitmeinung bei Spezialisten resp. vor der Veranlassung eines Gutachtens das Einverständnis der beklagten Praxis resp. Organisation der integrierten Versorgung einzuholen.
- (f) alle Kontakte, Anamnesen sowie Gespräche konsequent zu dokumentieren. Alle Aufzeichnungen sind mindestens zehn Jahre über den Abschluss der Empfehlung aufzubewahren.
- (g) die EQUAM Stiftung oder weitere von ihr zugelassene Organisationen der integrierten Versorgung anonymisiert über sämtliche Fälle zu informieren und jährlich einen Rechenschaftsbericht mit Statistik zuhanden des Stiftungsrates oder weiterer zugelassener Organisationen der integrierten Versorgung auszuarbeiten.
- (h) sein Personal darüber zu instruieren, wie die eingehenden Telefonate und Schreiben zu behandeln sind.
- (i) bei längerer Abwesenheit oder Verhinderung für eine Stellvertretung besorgt zu sein.
- (j) gegen aussen Stillschweigen über die Aktivitäten resp. Fälle resp. beanstandete Organisationen zu wahren. Der Ombudsarzt untersteht der ärztlichen Schweigepflicht gemäss SStGb SR 311.0, Art 312.

## 6 Rechte

Der Ombudsarzt hat das Recht:

- a) mit allen in einem Fall beteiligten Medizinalpersonen Rücksprache zu nehmen um von ihnen die geforderten Informationen zu erhalten (nach Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht).
- b) in die Krankengeschichte der beanstandenden Person Einsicht zu nehmen (nach Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht).
- c) für seine Bemühungen angemessen honoriert zu werden. Der Zusammenarbeitsvertrag regelt die Abgeltung nach variablem Aufwand sowie die Höhe des Sockelbetrags.
- d) dass die im Vertrag festgelegte Arbeitsbelastung nicht überschritten wird.

## 7 Dokumentation

- a) Form  
Personalien der beanstandenden Person  
Adresse der beanstandenden Person  
Datum der Beanstandung resp. Klage  
Form der Beanstandung (schriftlich / mündlich)  
Versicherungsmodell, Organisation der integrierten Versorgung, Praxis  
Name der beanstandeten Institution  
Name der beklagten Medizinalperson  
Datum und Kontakt der Information an die Institution
- b) Inhalt  
Sachverhalt aus Sicht der beanstandenden Person  
Konkretisierung des Vorwurfs  
Prozedere aufgrund des Erstkontaktes  
Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht (Original)  
Sachverhalt aus Sicht der beanstandeten Person resp. Institution  
(mit schriftlicher Stellungnahme resp. Begründung)  
eingesehene Unterlagen  
beigezogene Fachpersonen für weitere Abklärungen  
schriftliche Zusammenfassung der Informationen / Anhörungen  
schriftliche Vorschläge zuhanden der beanstandenden Person  
abschliessende Empfehlung
- c) Bericht (jährlicher Rechenschaftsbericht mit Auswertung)  
Anzahl Fälle je Organisation der integrierten Versorgung resp. Praxis  
Art der Fälle  
Resultate der Fallbehandlung durch den Ombudsarzt  
weitergeleitete Fälle  
Arbeitsaufwand

## 8 Besonderes

Über die Institution des Ombudsarztes und dessen Aufgaben sind die Versicherten der berechtigten Organisationen in geeigneter Form zu informieren. Ebenfalls zu informieren sind die betreffenden Versicherungsinstitutionen.

Die EQUAM Stiftung sorgt dafür, dass jederzeit genügend Ombudssäzte zur Verfügung stehen, um das vorliegende Reglement und den Zusammenarbeitsvertrag zu erfüllen. Sie tut dies nach Massgabe ihrer Erfahrungen und der Anzahl der berechtigten Versicherten.

*Genehmigt durch den Stiftungsrats-Ausschuss im Februar 2012,  
ersetzt die Dokumente Ref 5-010, Ref 5-020*