

Heini Zürcher, Jürg Vontobel

# myDoc mit Mehrleistungen – eine Zwischenbilanz

**myDoc verspricht den Hausarztversicherten der Concordia ärztliche Leistungen, die über den TARMED-Standard hinausgehen: Sie haben das Recht auf telefonische Kontakte und Konsultationen, auf bevorzugte Termine und Begleitung bei Spitalaufenthalten durch ihren Hausarzt oder ihre Hausärztin – eine Bilanz der Hausärzteorganisation argomed Ärzte AG und der Concordia nach sechs Monaten.**

Eine von argomed im Vorfeld der Erweiterung der Hausarztversicherung durchgeführte Patientenbefragung zeigte eine hohe Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit der medizinischen Behandlung. Die Patienten wünschten jedoch – neben kurzen Wartezeiten – auch komfortablere Sprechstundenzeiten, z.B. an Randstunden morgens und abends, und die Möglichkeit zu telefonischen Kontakten mit dem behandelnden Arzt. Zwischen argomed und Concordia besteht seit Jahren eine vertragliche Zusammenarbeit im Betrieb der Hausarztversicherung myDoc. Für die anstehende Vertragserneuerung wurden die erwähnten Patientenwünsche aufgenommen. Ergebnis der gemeinsamen Produktentwicklung war ein neuer Vertrag, in dem sich die Hausärztinnen und Hausärzte zu Mehrleistungen bereit erklären, die den Hausarztversicherten der Concordia zugute kommen:

- *Telefonischer Kontakt:* Patienten können einen direkten telefonischen Kontakt mit ihrem Hausarzt verlangen. Wenn er den Anruf nicht entgegennehmen kann, ruft er zurück.
- *Konsultationstermine:* Wenn immer möglich, werden die Terminwünsche berücksichtigt (Randstunden, Dringlichkeit).
- *Telefonische Konsultationen:* Patienten können mit ihrem Hausarzt telefonische Konsultationen vereinbaren.
- *Begleitung bei Spitalaufenthalt:* Falls der Hausarzt Kenntnis von einem Spitalaufenthalt hat, kontaktiert er den Patienten im Spital. Ansonsten kann der Patient den Hausarzt vom Spital aus kontaktieren.

Die Hausärzte werden für ihren Aufwand angemessen entschädigt. Die Versicherten müssen trotzdem keine höheren Prämien bezahlen, weil der Spareffekt der Hausarztversicherung die Aufwandentschädigung übersteigt. Der neue Zusammenarbeitsvertrag wurde an einer argo-

med-Plattform – einer regelmässigen Diskussions- und Meinungsbildungsveranstaltung der argomed-Ärzte – intensiv diskutiert. Alle der argomed angeschlossenen Ärztenetze in den Kantonen Aargau, Zug und Solothurn, welche die direkten Vertragspartner der Concordia sind, haben den Vertrag angenommen. Startzeitpunkt für die neuen myDoc-Verträge war der 1. Juli 2008.



Heini Zürcher

## Zwischenbilanz der Ärztenetze

Der neue Zusammenarbeitsvertrag mit Concordia enthält eine Neuerung: Über die Leistungen von TARMED und KVG hinaus wird den Hausarztversicherten von Concordia zusätzlicher Komfort angeboten. Es geht also nicht um mehr oder um bessere medizinische Leistungen, sondern um die Befriedigung von Patientenwünschen bei den Serviceleistungen, bei der Terminvergabe und für unkomplizierte Kontakte zum Hausarzt.

Diese Bevorzugung von Concordia-Versicherten hat in der Einführungsphase zu Kritik von einzelnen Ärzten geführt, die auch zu einem Rauschen im Blätterwald der Sonntagszeitungen geführt haben. Der zentrale Punkt der Kritik war, dass



Jürg Vontobel

Die Zusammenarbeit zwischen argomed und Concordia ist ein gutes Beispiel dafür, wie spezifisch hausärztliche Tätigkeiten Akzeptanz erfahren.

myDoc-Patienten einen schnelleren und erst noch gut gelegenen Termin erhalten, während die anderen Patienten das Nachsehen haben. Die Medien haben daraus die Schlagzeile gemacht, dass die Zweiklassenmedizin

auch bei den Hausärzten Einzug hält. Dies trifft unseres Erachtens nicht zu, weil der Vertrag die zusätzlichen Leistungen auf die Möglichkeiten der jeweiligen Arztpraxis beschränkt. Wir sind überzeugt, dass die zugesicherten Leistungen weder den Praxisbetrieb zu stark tangieren noch andere Patienten benachteiligen. Dies umso mehr, als diese Leistungen für viele Ärzte bereits vorher selbstverständlich waren.

Die bisherigen Erfahrungen sind unspektakulär. argomed hat keine Meldungen von unzufriedenen Ärzten erhalten. Die befürchteten neuen Ansprüche und Begehrlichkeiten von Patienten haben sich bisher nicht bewahrheitet. Ein störender Einfluss auf den Sprechstundenablauf lässt sich nicht feststellen. Besonders eindrücklich sind die positiven Rückmeldungen von Patienten, wenn sie im Spital (persönlich oder telefonisch) kontaktiert werden. Negative Reaktionen von Patienten sind uns keine bekannt.

Bis heute haben 389 von 433 angeschriebenen argomed-Ärzten (90%) die individuellen Anschlussverträge unterzeichnet und retourniert (täglich kommen weitere Verträge hinzu). argomed betrachtet dies als Erfolg und sieht sich in der Absicht bestätigt, auf diesem Weg weiterzugehen: weg von Standard-Hausarztverträgen und hin zu Managed Care mit besonderen Qualitätsmerkmalen.

In der Standespolitik fordern wir Hausärztinnen und Hausärzte seit Jahren zusätzliche Entschädigungen für spezifisch hausärztliche Leistungen. Wir halten jeden Tag Termine frei für dringliche Konsultationen, wir kommen den Patientinnen und Patienten bei der Terminvereinbarung entgegen und kümmern uns auch ausserhalb fixer Sprechstundenzeiten um sie. Leider hat uns die Erfahrung mit der Dringlichkeitspauschale desillusioniert und deutlich gezeigt, dass wir nicht auf Verbesserungen des TARMED-Tarifs warten können. Hingegen ist es möglich, dass uns in besonderen Versicherungsmodellen ausserhalb des Grundkatalogs des KVG und ausserhalb von TARMED Leistungen entschädigt werden. Die Zusammenarbeit zwischen argomed und Concordia ist ein gutes Beispiel, wie spezifisch hausärztliche Tätigkeiten Akzeptanz erfahren und durch eine leichte Erhöhung der Aufwandentschädigung anteilmässig entschädigt werden können.

### Zwischenbilanz des Versicherers

Die Idee von argomed, das qualitative Element in der Hausarztversicherung durch Zusatzleistungen zu stärken, fiel bei der Concordia auf fruchtbaren Boden. Gemeinsam mit den verantwortlichen Ärztinnen und Ärzten der argomed-Netzwerke wurden deshalb Zusatzleistungen erarbeitet, die innerhalb der bestehenden myDoc-Haus-

arztversicherung angeboten werden. Dabei stellte sich unter anderem die Frage, welche Qualitätselemente in einer Hausarztversicherung überhaupt speziell angeboten werden können. Denn die Qualität der medizinischen Versorgung muss ja für alle Patienten gleich sein, unabhängig davon, ob sie eine Hausarztversicherung abgeschlossen haben oder nicht.

Um die Administration in Grenzen zu halten, wurden die rund 45 000 betroffenen myDoc-Versicherten in den Kantonen Aargau, Solothurn und Zug Mitte 2008 in einem Mailing über die neuen Leistungen und deren Umsetzung direkt informiert. Die Versicherten profitie-

---

Mit Managed Care kann gute medizinische Qualität mit besten Serviceleistungen für die Patienten der hausärztlichen Praxis effizient und ohne unnötige Doppelbehandlungen erbracht werden.

---

ren mit der bestehenden myDoc-Hausarztversicherung automatisch von den zusätzlichen Leistungen. Als Nachweis für die Berechtigung gelten dabei die Police und der Informationsbrief. Um das Angebot gegenüber der normalen Hausarztversicherung abzugrenzen, wurde die neue Produktvariante als «myDoc mit bevorzugter Behandlung» (myDoc Plus) bezeichnet.

Die Abgeltung des Angebots für Zusatzleistungen erfolgt über die im Managed-Care-Bereich etablierten Entschädigungen für den Steuerungsaufwand der Netzwerkärzte. Die vereinbarte Zusatzentschädigung bezieht sich dabei auf das ganze eingetragene Kollektiv, also auch auf die gesunden Versicherten. Dies entspricht einem Capitationansatz ohne Risikobeteiligung.

Bei den Arbeiten zur Einführung der Qualitätselemente war es aus Versicherersicht wichtig, auch die Bedeutung der Kosteneffizienz zu unterstreichen: Mit Managed Care kann gute medizinische Qualität mit besten Serviceleistungen für die Patienten der hausärztlichen Praxis effizient und ohne unnötige Doppelbehandlungen erbracht werden.

Die Einführung der neuen Leistungen erfolgte bisher ohne grosse Probleme. Offensichtlich sind die Leistungen in vielen Arztpraxen mit der gewohnten hausärztlichen Betreuung kompatibel. Die Zusatzleistungen werden in den verschiedenen Praxen allerdings mit kleinen Unterschieden erbracht. Dies war von den Partnern so vorgesehen und trägt der gelebten Vielfalt Rechnung. Negative Rückmeldungen von anderen Patienten blieben bislang aus.

Eine strukturierte Auswertung der Umsetzung der neuen Leistungen ist wegen der kurzen Laufzeit im Moment noch nicht möglich. Die bisherigen Erfahrungen sind überwiegend positiv. Qualität und Sicherheit bei gleichzeitig bezahlbaren Prämien sind im Gesundheitswesen offensichtlich von zentraler Bedeutung. Die Concordia wird deshalb gemeinsam mit interessierten Ärztenetzwerken die Ausbreitung und Weiterentwicklung der Qualitätsmodelle in den alternativen Versicherungsvarianten gezielt vorantreiben. Ein Ausbau des Angebots für Zusatzleistungen ist gemeinsam mit den Partnernetzwerken von Thurcare und Hawadoc im Jahr 2009 auch in den Kantonen St. Gallen und Thurgau sowie in der Region Winterthur geplant – zumal inzwischen über 50 Prozent der Concordia-Kunden in einem Managed-Care-Modell versichert sind.

Korrespondenz:

Dr. med. Heini Zürcher  
Leiter Kommunikation & eHealth  
argomed Ärzte AG  
Täferstrasse 16  
5405 Baden-Dättwil  
heinrich.zuercher@hin.ch  
www.argomed.ch

Dr. med. Jürg Vontobel  
Mitglied der Geschäftsleitung  
CONCORDIA  
Bundesplatz 15  
6002 Luzern  
juerg.vontobel@concordia.ch  
www.concordia.ch

## Veranstaltungen unter www.care-management.emh.ch suchen und eintragen

Die gezielte Suche nach Veranstaltungen zu Managed Care, Qualität, E-Health und dem ganzen Spektrum der medizinischen Fachgebiete wird noch einfacher: Unter [www.care-management.emh.ch](http://www.care-management.emh.ch) haben Sie direkten Zugang zum umfassenden elektronischen Kongresskalender des Schweizerischen Ärzteverlags. Veranstaltungen können dort nach Fachgebiet, Stichworten, Ort oder Datum bzw. Zeitraum der Durchführung gesucht werden. Auch das direkte Eintragen von Veranstaltungen ist ohne Weiteres möglich.

Und so geht's: Klicken Sie auf der Homepage von Care Management ([www.care-management.emh.ch](http://www.care-management.emh.ch)) auf eine der grünen Schaltflächen (z.B. «Aktuelle Nummer», «Impressum», «Autorenrichtlinien» usw.). Wenn sich die entsprechende Seite öffnet, sehen Sie in der Navigationsspalte links die Schaltfläche «Veranstaltungen».

Anklicken, und schon sind Sie im Kongresskalender (im Bild ein Screenshot).

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Kongresskalender' (Congress Calendar) on the website [www.care-management.emh.ch](http://www.care-management.emh.ch). The page features a search interface with the following elements:

- Navigation:** A vertical green sidebar on the left contains links for 'Abonnenten-Login', 'Benutzername', 'Kennwort', 'Anmelden', 'Aktuelle Nummer', 'Veranstaltungen', 'Impressum', 'Autorenrichtlinien', 'Mediadaten', 'Sitemap', and 'Abonnement'.
- Search Section:**
  - Suchen nach Tag/Woche/Monat:** A calendar grid for January 2009 is displayed, with the 1st of the month highlighted.
  - Detailsuche:** A search form with fields for 'Fachgebiet' (set to 'Managed Care, Qualität, E-Health'), 'Suchbegriff', 'Stadt', 'Land', 'Datum' (with a date picker), and 'Zeitraum' (set to 'dieser Monat'). A 'suchen' button is present.
- Results:** Below the search form, it shows 'Resultate: , Monat 1 Gefunden: 0 Resultate von: 1 bis 0'. A table header indicates columns for 'Datum', 'Event', 'Stadt', 'Land', and 'Credits'. A 'Zurück / Nächste Seite' link is also visible.