

Externes Praxismanagement  
Vanessa Federer  
Parkweg 6  
5605 Dottikon

Dottikon, am 30. Oktober 2020

Eidgenössisches Departement  
des Inneren (EDI)  
Generalsekretariat GS-EDI  
Inselgasse 1  
CH-3003 Bern

## **Offener Brief an Bundesrat Alain Berset**

### **Telefonische Beratung COVID-Testpatienten**

Sehr geehrter Herr Bundesrat Berset

Als Beraterin für Ärzte/innen und deren Personal wende ich mich mit einem Anliegen an Sie. Es ist mir bewusst, dass die aktuelle COVID-19-Pandemie uns alle vor neue Herausforderungen stellt und stetige Anpassungen notwendig sind. Während meiner Beratungstätigkeit in Arztpraxen wurde ich jedoch mit folgenden Problemen konfrontiert, welche sich in den letzten Wochen massiv zugespitzt haben:

Das medizinische Praxispersonal übernimmt in den Praxen einen immensen Anteil an Beratungstätigkeit im Zusammenhang mit den COVID-Test-Patienten. Das Contact Tracing ist massiv überlastet, so dass die Ärzte/innen und insbesondere auch die Medizinischen Praxisassistentinnen die Beratung übernehmen bzw. die Patienten entsprechend informieren. Zahlreiche Patienten wenden sich für einen COVID-Test direkt an ein Spital. Das Arbeitsunfähigkeitszeugnis für den Arbeitgeber wird jedoch von den Patienten beim Hausarzt angefordert, da offenbar zahlreiche Spitäler die Arbeitsunfähigkeitszeugnisse nicht ausstellen. Somit werden die Arztpraxen zusätzlich mit diesen Anfragen von Patienten konfrontiert. Durch diese Tatsache stossen zahlreiche Praxen gerade am Telefon an ihre Grenzen. Als Konsequenz dieser Tatsache treten in den Praxen unter anderem die folgenden Probleme auf:

- Es braucht mehr als eine Medizinische Praxisassistentin am Telefon.
- Einige Ärzte führen eine Telefonsprechstunde ein, was zur Folge hat, dass weniger Konsultationszeit zur Verfügung steht oder zahlreiche Überstunden geleistet werden müssen.

- Das Praxispersonal ist vor allem mit der Beratung der Patienten beschäftigt. Bei der Sprechstundenassistenz, Patientenführung etc. fehlen diese Personalressourcen. Dazu kommt, dass auch die vorgeschriebenen Hygienemassnahmen einen erheblichen Mehraufwand für das Praxispersonal bedeuten.
- Die Patientenzufriedenheit nimmt ab, da es zu längeren Wartezeiten am Telefon kommt.
- Die Belastung für die Ärzte/innen und deren Personal ist hoch, da der Umgangston einiger Patienten durch die durch die Pandemie hervorgerufenen Ängste und Sorgen teils bedenklich ist.

Zusammenfassend konnte beobachtet werden, dass der Sprechstundenablauf nicht mehr effizient ist und die Planung sowie die Beratung am Telefon für die Arztpraxen eine grosse Herausforderung darstellen. Die Ärzte und das Personal sind gezwungen Überstunden zu leisten. Teilweise muss auch zusätzliches Personal angestellt werden. Diese Kosten sowie der Verlust durch die Senkung der Effizienz sind finanzielle Einbussen, welche die Arztpraxen in der ohnehin schon angespannten und ungewissen Situation zusätzlich tragen müssen.

Da die Beratung am Telefon durch das medizinische Praxispersonal (MPAs, Arztsekretärinnen) gemäss TARMED nicht abgerechnet werden kann, stellen sich für mich folgende Fragen:

- Sehen Sie eine Möglichkeit, dass das medizinische Personal diese Telefongespräche über die Telefonische Konsultation abrechnen dürfte?
- Besteht eine andere Möglichkeit, diese Leistung abzurechnen (zusätzliche Position)?

Es liegt mir am Herzen, dass die Ärzte/innen sowie deren Personal für ihren unermüdlichen Einsatz entsprechend honoriert werden.

In der Hoffnung, dass sich eine Lösung für diese Problematik findet, bedanke ich mich für Ihre geschätzten Bemühungen und das wohlwollende Prüfen dieses dringlichen Anliegens.

Freundliche Grüsse

Vanessa Federer