

ÄrzteRufZentrale: Know-how seit zehn Jahren

Erfahrungen im Bereich der Telekommunikation für niedergelassene Ärzte machen die ÄrzteRufZentrale (ÄRZ) seit 1982 zum kompetenten Partner, wenn es um Fragen der Präsenzpflicht des Arztes geht. Die preiswerteste, wenn auch nicht die eleganteste Lösung besteht darin, die eigenen Familienangehörigen an das Telefon zu ketten und sich dann über Betriebsfunk, Cityruf, Eurosignal oder über das mobile Funktelefon rufen zu lassen. Doch damit erweist man dem gemeinsamen Familienleben keinen guten Dienst.

Aus dem Bedürfnis heraus, seinen privaten und beruflichen Alltag völlig flexibel gestalten zu können, etablierte der praktische Arzt Dr. med. Joachim P. Rusteberg die ÄrzteRufZentrale in Freiburg.

Die teilnehmenden Kollegen sind zufrieden: Das Einschalten des Anrufbeantworters genügt, und ihre Präsenz ist gesichert. Sie brauchen kein Praxispersonal einzuspannen, und ihre Familie wird nicht ans Telefon gebunden. Auch eine Absprache mit Kolleginnen und Kollegen zur kurzfristigen Vertretung wird überflüssig. Der teilnehmende Arzt hat auch die Option, zu Zeiten des Ärztlichen Notfalldienstes sofort an den Diensthabenden zu verweisen oder sich zunächst selbst von der ÄrzteRufZentrale verständigen zu lassen. Selbst im Urlaub genügt die Weitergabe des Funkgerätes (Cityruf oder Eurosignal) an den vertretenden Kollegen.

Die Hinweise auf dem Anrufbeantworter u. a. auf den Beginn der nächsten Sprechstunde und auf die zwischen-

zeitliche Erreichbarkeit über die Telefon-Nummer der ÄRZ (wählbar zum Nulltarif: 01 30/30 11) geben dem Patienten die Möglichkeit zu entscheiden, noch etwas abzuwarten oder die angebotene Nummer der ÄRZ zu wählen. Hierin liegt die Stärke dieses Rufsystems. Die direkte Verbindung zum Arzt, die auch mit unwichtigen Anrufen belastet ist, entfällt. Die indirekte Verbindung über die ÄrzteRufZentrale macht es möglich, daß der Arzt einerseits eine spürbare Entlastung erfährt, andererseits der Patient aber die Sicherheit hat, im dringenden Fall auch die richtige Hilfe zu erhalten. Das private Telefon könnte stillgelegt oder zur „Geheim-Nummer“ umgewandelt werden.

Wenn der Patient sich als dringend behandlungsbedürftig einstuft und *seinen Arzt* bei der ÄrzteRufZentrale verlangt, wird er nach seinem Anliegen befragt, und er kann sich erst einmal gut aufgehoben fühlen: Sein Arzt wird sich ja bald um ihn kümmern. Die ÄRZ alarmiert dann den gesuchten Arzt über Eurosignal/Cityruf und teilt ihm die Einzelheiten des Patienten-anrufs mit. In besonders dringenden Fällen wird der Arzt doppelt alarmiert; in offensichtlich lebensbedrohlichen Situationen wird parallel dazu die zuständige Rettungsleitstelle benachrichtigt.

Aufgrund der engen Zusammenarbeit mit der Telekom und den Herstellerfirmen hat sich zusätzlich zur Dienstleistung der ÄRZ ein

Geräte-Service entwickelt. Sowohl neue als auch gebrauchte Funkrufgeräte können tageweise oder langfristig gemietet aber auch gekauft werden. Damit wird alles aus *einer Hand* geboten; die zusätzlichen Wege zum Funkfachhändler und zur Telekom werden überflüssig. Die arzt-spezifische Beratung wird mit Sonderkonditionen ergänzt wie Kauf auf Probe, Miet-preiserstattung bei Kauf, doppelte Garantiezeit, Ersatzgeräte-Service und Ausstattungsmerkmale der Geräte, die sich im Alltagsgebrauch bei Ärzten bewährt haben.

Ganz neu ist das Angebot „vor Ort“. Über eine besondere Schaltung der Telekom kann die ÄrzteRufZentrale über eine örtliche Ruf-Nummer erreicht werden. Diese Möglichkeit bietet sich besonders an, wenn sich mehrere Kollegen vertreten wollen. Die Standard-Nummer der ÄRZ steht alternativ zur Verfügung und kann kostenlos, auch ohne Münzeinwurf, gewählt werden.

Vom Service der Zentrale haben aber nicht nur Patienten und Ärzte Vorteile, auch die Krankenkassen und Kassenärztlichen Vereinigungen profitieren davon.

Die Krankenkassen haben Einsparungen, wenn zum Beispiel der Dauerpatient mit neurotischem Herzsyndrom nur die Kosten einer telefonischen Beratung bei seinem Hausarzt verursacht. Den gleichen Patienten müßte ein verantwortungsbewußter Kollege des Ärztlichen Notfalldienstes beziehungsweise der

Notarzt der Rettungsleitstelle zur stationären Beobachtung einweisen, wodurch Kosten in vielfacher Höhe entstehen würden.

Die Kassenärztlichen Vereinigungen hingegen werden bei der Beanspruchung der Notfalldienst-Ärzte entlastet. In manchen KV-Bereichen wird dieses Verhalten belohnt, und es gibt Zuschüsse für den Kauf von Funkgeräten bis zu 75 Prozent.

Mehrere hundert Teilnehmer

Die ÄrzteRufZentrale bedient mittlerweile mehrere hundert Kollegen im alten Bundesgebiet. Die Hauptklientel besteht aus Ärzten, die bereits schlechte Erfahrungen gemacht haben mit dem Autotelefon oder mit Anrufbeantwortern, die den Patienten zum Aufsprechen einer Nachricht nötigen. Juristisch riskant wird dieses Verfahren, wenn der gewünschte technische Ablauf über eine automatische Alarmierung des Funkgerätes und die dann erforderliche Fernabfrage durch den Arzt gestört ist, etwa durch eine ausbleibende Alarmierung aufgrund von Funkschatten oder durch Pannen bei der Fernabfrage. Hinzu kommt, daß die ausgezeichneten Texte der Patienten oftmals nicht eindeutig oder nicht ausreichend sind, so daß Mißverständnisse vorprogrammiert sind.

Dr. med.
Joachim P. Rusteberg
Dorfstraße 22
W-7801 Freiburg-Au
Tel: 07 61/40 44 04
oder 01 30/30 11 (ÄRZ)

Beruhigend.

Auch in der Arztpraxis wandern häufig vertrauliche Unterlagen in den Papierkorb, obwohl nur ein Aktenvernichter ihre sichere Vernichtung garantiert. Machen Sie deshalb den Datenschutz zur angenehmen Pflicht – mit unserem platzsparenden, preiswerten und leistungsstarken Modell „S 100“!



Informationsmaterial halten wir gerne für Sie bereit:

MED + ORG Alexander Reichert GmbH, In der Lache 17, Postfach 3430, D-7730 VS-Schwenningen, Tel. 0 77 20/50 16 + 17, Fax 0 77 20/6 21 01

PRAXIS-ORGANISATION