

KOMMERZIELLE TERMINVERGABE- PORTALE – EIN NEUES FELD MIT REGULIERUNGSBEDARF

- ▶ Kommerzielle Terminvergabeportale erfreuen sich zunehmender Beliebtheit, ermöglichen sie es zum einen Patientinnen und Patienten, tageszeit- und ortsunabhängig Termine zu buchen, zum anderen werden die Praxen organisatorisch entlastet.
- ▶ Gleichzeitig sind solche privat betriebenen Portale problembehaftet, da sie für gesetzlich Versicherte eine Neigung zur Buchung von Selbstzahlerterminen erzeugen, häufig unklare und unzureichende Filteroptionen bereitstellen und keine datenarme Buchung ermöglichen.
- ▶ Um einen gleichberechtigten Zugang zu Arztterminen sicherzustellen, bedarf es einer stärkeren rechtlichen Rahmung.
- ▶ Neben einer grundsätzlichen Stärkung der Terminservicestellen bedarf es unter anderem verlässlicher Filter, insbesondere für den Ausschluss von privaten bzw. Selbstzahlerterminen, sowie die garantierte Möglichkeit, Termine auch klassisch-analog ausmachen zu können.

... HINTERGRUND

In jüngerer Zeit kombinieren sich zwei zunächst einmal eigentlich unabhängige Entwicklungen zu einem größeren Problem im Gesundheitswesen: Erstens erfreuen sich seit einigen Jahren privat betriebene Arztterminvergabeportale wie beispielsweise doctolib, Dr. Flex und jameda zunehmender Beliebtheit. Diese ermöglichen es Arztpraxen, ihre verfügbaren Termine online anzubieten und Patientinnen und Patienten, diese zu buchen. Die Beliebtheit sowohl auf Praxis-

Es häufen sich Berichte über Probleme bei kommerziellen Arztterminvergabeportalen.

als auch Patientenseite ist verständlich: die Buchung ist tageszeitunabhängig möglich, es gibt keine Beschränkung auf Öffnungs- bzw. Sprechzeiten, und auch die Praxen werden von einer organisatorischen Aufgabe entlastet, wodurch Personalressourcen frei

werden. Allerdings häufen sich auch Berichte über Probleme und Fehlsteuerungen bei solchen privat betriebenen Arztterminvergabeportalen, bspw. unzureichende Filterfunktionen oder die mehr oder minder subtile Bevorzugung von Privatpatienten bzw. Attraktivität von Selbstzahlerterminen.¹ Schon allein aufgrund ihrer relativen Neuheit handelt es sich bei kommerziellen Arztterminvergabeportalen um ein noch recht unreguliertes Feld – was sich durch ihre steigende Beliebtheit aber mehr und mehr als problematisch erweist.

Zweitens ist in der öffentlichen Wahrnehmung das Angebot an Arztterminen in den letzten Jahren deutlich zurückgegangen: wenn auch je nach Arztgruppe in unterschiedlichem Ausmaß, wird doch ein zunehmend steigender Mangel an Arztterminen behauptet. Lange Wartezeiten, insbesondere bei Facharztterminen, sind zur Regel geworden. Politisch wurde dieses Problem beispielsweise bereits mit dem Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG) aufgegriffen, welches die Einrichtung der sogenannten Terminservicestellen (TSS) zum Inhalt hatte. Diese werden von den Kassenärztlichen Vereinigungen betrieben und stellen innerhalb eines vorgegebenen Zeitrahmens gesetzlich Versicherten Termine zur Verfügung. Auch die mittlerweile wieder abgeschaffte sog. „Neupatientenregelung“ hatte das Ziel, den Arztpraxen (finanzielle) Anreize zu liefern, neue Patientinnen und

Patienten aufzunehmen und ihnen Termine anzubieten. Zu einer merklichen Verbesserung haben diese Maßnahmen aber nicht geführt.

Patienten sehen sich einem Gatekeeper gegenüber, der wichtige Anforderungen an die Zugänglichkeit zu Arztterminen nicht erfüllt.

Beide Entwicklungen zusammen kombinieren sich so zu dem problematischen Umstand, dass sich der Zugang zum knappen Gut „Arzttermin“ mehr und mehr zum nicht ausreichend regulierten, problembehafteten Akteur „Arztterminvergabeportal“ verschiebt. Alternative Wege der Terminvergabe, bspw. und insbesondere auf telefonischem Wege, werden sogar noch von den Arztpraxen zurückgefahren, da sie auf die Online-Buchungsmöglichkeit verweisen. Patientinnen und Patienten, auf der Suche nach einem Arzttermin, sehen sich so einem Gatekeeper gegenüber, der wichtige Anforderungen an die Zugänglichkeit zu einem so elementares Gut wie Arzttermine nicht erfüllt, ist er doch zunächst und zuvorderst eigenen Gewinninteressen verpflichtet.

1 https://www.vzbv.de/sites/default/files/2024-09/24-08-14_vzbv_Forderungspapier_Online-Arztterminvermittlung.pdf.

...❖ PROBLEMATISCHE EIGENSCHAFTEN VON TERMINVERGABEPORTALEN

ATTRAKTIVE DARSTELLUNG VON PRIVAT- BZW. SELBSTZAHLERTERMINEN

Gesetzlich versicherte Patientinnen und Patienten, die auf der Suche nach einem zeitnahen (Fach)Arzttermin sind, können ihr Anliegen zu häufig nicht nur nicht kurzfristig, sondern nicht einmal mittelfristig bei einem zuständigen Facharzt oder Fachärztin abklären lassen. Für Privatversicherte gilt dies nicht in vergleichbarem Maße, werden diese doch aufgrund der höheren Vergütung bei der Terminvergabe von Arztpraxen bevorzugt. Der Mangel an (Fach)Arztterminen und die Bevorzugung von Privatversicherten

ist den kommerziellen Terminvergabeportalen nicht vorzuwerfen, gleichwohl machen sie diese Entwicklungen in hohem Maße transparent – wodurch Frust entsteht.

Eine ungefilterte Suche nach einem Arzttermin wird in der Regel, zur verfrühten Freude der Suchenden, zeitnahe Termine anzeigen, allerdings insbesondere solche, welche nur Privatpatientinnen und Privatpatienten bzw. Selbstzahlerinnen bzw. Selbstzahlern vorbehalten sind. Die Sorge, eine Verschlechterung des eigenen Gesundheitszustands zu riskieren, wenn

Es entsteht eine erhöhte Neigung, privat zu zahlende Termine zu buchen.

eine Krankheit nicht zeitnah von einem Facharzt abgeklärt wird, in Verbindung mit einer längeren, frustrierenden Terminsuche, erhöht die Neigung, privat zu zahlende Termine trotz prinzipieller Übernahmemöglichkeit durch die gesetzliche Krankenversicherung zu buchen.

INGESCHRÄNKTE FUNKTIONALITÄT VON SUCHFILTERN FÜR GESETZLICH VERSICHERTE

Auch zeigen Nutzererfahrungen, dass eine Suchfilter-Beschränkung auf Termine für gesetzlich Versicherte nicht notwendigerweise Termine für Privatpatientinnen und Privatpatienten bzw. Selbstzahlerinnen und Selbstzahler konsequent ausschließen. Ein Grund hierfür mag sein, dass Selbstzahlertermine ihrer Natur nach auch von gesetzlich Versicherten wahrgenommen werden können, und Terminvorgabeportale ein Interesse daran haben, diese den Terminsuchenden bevorzugt vorzuschlagen. Mit der (augenscheinlich vorgeschobenen) Argumentation, dass Selbstzahlertermine gesetzlich Versicherten prinzipiell offenstehen, werden diese also trotzdem als buchbar angezeigt (was sie auch sind) – wenngleich dies auch dem offensichtlichen Filterinteresse widerspricht. Teilweise wird der Selbstzahlercharakter der Termine auch erst im weiteren Verlauf des Buchungsprozesses sichtbar. Da Termine, die ausschließlich gesetzlich Versicherten offenstehen, eine Seltenheit sind, können Filter, die nur exklusive Termine für privat Versicherte ausschließen, als faktisch wirkungslos bezeichnet werden.

Suchfilter für gesetzlich Versicherte schließen nicht immer konsequent Selbstzahlertermine aus

Ob die Gestaltung der Menüführung, der Filtereinstellungen und der Bedienungsoberflächen bereits als „dark patterns“, also ein bewusst manipulatives Design, um ein gewünschtes Ergebnis zu erzeugen, bezeichnet werden können, sei dahingestellt – das Zusammenspiel der genannten Faktoren erzeugt eine

gesteigerte Neigung zur Buchung von privat zu zahlenden Terminen – wieder bei prinzipieller Übernahmemöglichkeit durch die GKV.

UNKLARE PRIORISIERUNG DER SUCH-ERGEBNISSE UND FEHLENDE EINSTELLUNGSMÖGLICHKEITEN

Bei der Suche nach einem Termin ist zumeist weder erkennbar noch sinnvoll einstellbar, in welcher Reihenfolge die Suchergebnisse angezeigt werden – hier scheinen mehrere Faktoren einzufließen. Die Darstellung der Suchreihenfolge hat aber einen hohen Einfluss darauf, welcher Termin gebucht wird. Dies wirft die Frage auf, inwiefern der Sache nach unangemessene Faktoren Beachtung finden, die problematische Effekte haben.

Verschiedene Patientinnen und Patienten werden auch unterschiedliche Anforderungen an die Suche stellen: nach geografischer Nähe, nach Barrierefreiheit, in der Praxis gesprochene Sprachen, etc. Bisher sind solche Filter-Möglichkeiten die Ausnahme und werden von den großen Anbietern im Feld nicht angeboten.

KEINE DATENARME BUCHUNG VON TERMINEN MÖGLICH

Nicht immer ist die Buchung eines Termins ohne einen Kundenaccount möglich. Wer also, aus welchen Gründen auch immer, nicht willens ist, dem Anbieter der Terminvergabeplattform seine Daten zu geben, ist de facto von der Terminvergabe auf diesem Wege ausgeschlossen. Hinzu kommt, dass verschiedene Arztpraxen unter Umständen verschiedene Portale nutzen – und daher nicht nur einer, sondern sogar mehrere eigentlich ungewünschte Accounts angelegt werden müssen.

Auch wird manchmal, je nach individueller Programmierung des Buchungsprozesses, verlangt, einen „Besuchsgrund“ anzugeben – naheliegenderweise bilden die Auswahlmöglichkeiten allzu häufig nicht das ganze Spektrum an möglichen Besuchsgründen ab, sind aber trotzdem verpflichtend anzugeben.

... WIE KANN DIE SITUATION VERBESSERT WERDEN?

STÄRKUNG DER TERMINSERVICESTELLEN

Die Terminservicestellen (TSS) haben derzeit nicht die notwendige Bekanntheit, Niedrigschwelligkeit oder auch nur eine ausreichende Anzahl an Terminen, um eine attraktive Alternative zu kommerziellen Terminvergabeportalen darzustellen. Auch beschränken sie sich hauptsächlich auf zeitsensitive Fälle, sind für die meisten Terminvermittlungen doch ein Dringlichkeitscode erforderlich. Die TSS sollten daher gestärkt werden, um im Wettbewerb mit den Terminvergabeportalen bestehen zu können.

Dies beinhaltet erstens die Erhöhung des Terminangebots, auf welches die TSS zurückgreifen können, um zuverlässiger und schneller Termine zur Verfügung stellen zu können. Da es sich um eine angebotsgetriebene Vermittlung handelt, ist davon auszugehen, dass ein erhöhtes Angebot auch eine erhöhte Nachfrage nach sich ziehen wird. Das verpflichtende Meldekongingent für Arztpraxen sollte erhöht und eine stärkere Verbindlichkeit hergestellt werden (bspw. auch die Ahndung von Nichtmeldungen).

Der Vorschlag des GKV-Spitzenverbandes zur Einführung eines bundeseinheitlichen Terminverzeichnisses² geht hier in die richtige Richtung, insbesondere mit Blick auf den vorrangigen Zugriff der TSS auf den entstehenden Terminpool. Ob es allerdings eines so großen, von den Gesetzlichen Krankenkassen zentral organisierten und damit auch kontrollierten Systems bedarf, sei zumindest mit einem Fragezeichen versehen.

Auch sollte zweitens die personelle Ausstattung der TSS erhöht werden, um telefonische Wartezeiten zu verringern. Immer wieder erreichen die Verbraucherzentralen Berichte über die schwer bis gar nicht zu erreichende 116117. Insbesondere in der Erkältungssaison, aber auch zu klassischen Urlaubszeiten scheint die Personaldecke nicht immer ausreichend, um erhöhte Ausfälle bzw. Abwesenheiten auszugleichen, ohne dass es zu Einschränkungen in der Erreichbarkeit kommt. Drittens sollten die TSS weiter aktiv beworben werden, um ihre Bekanntheit weiter zu erhöhen.

FUNKTIONALE FILTEREINSTELLUNGEN

Kommerzielle Terminvergabeportale sollten verpflichtet werden, zuverlässige Filter bereitzustellen, die es GKV-Versicherten ermöglichen, Selbstzahlertermine von

den Suchergebnissen verlässlich auszuschließen. Die prinzipielle Möglichkeit, diese als GKV-Versicherter buchen zu können, ist kein ausreichender Grund, sie als buchbar anzuzeigen – das Filterinteresse wird hier dann augenscheinlich ignoriert. Auch sollten die Anbieter verpflichtet werden, bestimmte Filtermöglichkeiten anzubieten, insbesondere die geografische Nähe, Barrierefreiheit und in der Praxis gesprochene Sprache(n).

Zudem sollte die voreingestellte Priorisierung der Suchergebnisse nicht von unsachgemäßen Faktoren beeinflusst werden. Hierzu gehört insbesondere, dass es nicht möglich sein darf, dass Praxen bspw. durch kostenpflichtige Premium-Accounts eine hervorgehobene Darstellung in der Suchansicht erlangen. Auch sollte die Bewertung im Portal keine Rolle spielen, da diese bisher nicht manipulationssicher gestaltet werden können.

DATENARMER ZUGANG ZU TERMINEN

Es sollte möglich sein, einen Termin über ein Terminvergabeportal zu buchen, ohne einen Kundenaccount anlegen zu müssen – bspw. über einen Gastzugang. Gleichzeitig sollte es den Praxen, welche diese Portale für ihre Terminvergabe nutzen, nicht erlaubt sein, die Kontaktdaten ohne explizite Erlaubnis zur eigenen Verwaltung hier einzupflegen.

Auch sollte es nicht verpflichtend sein, einen Besuchsgrund angeben zu müssen. Zwar mag es aus Praxissicht sinnvoll sein, bestimmte Anliegen zu bestimmten Zeiten zu bündeln, eine erzwungene Zuordnung zu Anliegen, die aber u. U. nicht dem der Patientin oder des Patienten entspricht, ist aber weder sinnvoll noch zu verlangen.

VERPFLICHTUNG ZUR MÖGLICHKEIT, AUCH ANALOG TERMINE ZU BUCHEN

Arztpraxen sollte es nicht erlaubt sein, ihre Terminvergabe ausschließlich auf digitalem Wege anzubieten. Sie sollten verpflichtet werden, auf verschiedenen, auch analogen Kommunikationskanälen die Möglichkeit zur Terminbuchung anzubieten. Es muss möglich sein, Termine insbesondere telefonisch vereinbaren und absagen zu können. Die telefonischen Sprechzeiten der Praxis sollten darüber hinaus nicht nur zu unattraktiven Randzeiten liegen.

² https://www.bundestag.de/resource/blob/1028252/b35e5d3d5f8dcb44f181f25c956a0ea1/20_14_0234-4-_GKV_GVSG_nicht-barrierefrei.pdf.