

2. ZUGANG ZUR FACHÄRZTLICHEN VERSORGUNG

Die ambulante fachmedizinische Versorgung ist ein sehr wichtiger Bereich für den Nutzer der Gesundheitsdienste, der sowohl in der Diagnosephase als auch während der anschließenden Follow-up-Behandlung öfters auf diesen Dienst zurückgreift. Folglich stellen die Anmelde-modalitäten und Zugangsformen zu den fachärztlichen Leistungen einen bedeutenden Aspekt für die Beurteilung der Qualität der Dienstleistungen dar.

2.1. Einheitliches Vormerkzentrum

Der Zugang des Bürgers zu den fachärztlichen Untersuchungen wird durch das Einheitliche Vormerkzentrum (EVZ) erleichtert.

EVZ

Außer im Sanitätsbetrieb Brixen für die traumatologischen und gynäkologischen Untersuchungen konnten alle fachärztlichen Visiten auf Landesebene auch telefonisch vorgemerkt werden.

Nur im Sanitätsbetrieb Bozen konnte unter der Nummer 0471/457457 von Montag bis Freitag von 8.00 bis 16.00 Uhr ein Großteil der angebotenen Leistungen vorgemerkt werden; im Krankenhausbereich galt dies für die Abteilungen: Kardiologie, Chirurgie I, Chirurgie II, Kinderchirurgie, Gefäßchirurgie, Dermatologie, Hämatologie, Gastroenterologie, Geriatrie, Geburtshilfe und Gynäkologie, Infektionskrankheiten, Medizin I, Medizin II, Nephrologie, Neurochirurgie, Neurologie, Augenheilkunde, HNO, Pädiatrie, Pneumologie, Orthopädie, Urologie. Auf territorialer Ebene konnten in den verschiedenen Untersprengeln der Stadt Bozen Leistungen für verschiedene Fachbereiche vorgemerkt werden: Quirein: Kardiologie, Dermatologie, Alternativmedizin, Medizin, Neurologie, Augenheilkunde, Zahnheilkunde-Stomatologie, HNO, Rheumatologie, Orthopädie; Europa: Geburtshilfe-Gynäkologie, Zahnheilkunde-Stomatologie; Don Bosco: Geburtshilfe-Gynäkologie, Zahnheilkunde-Stomatologie; Bozner Boden - Rentsch: Geburtshilfe-Gynäkologie, Zahnheilkunde-Stomatologie; Oberau: Geburtshilfe-Gynäkologie; Sprengel Leifers: Kardiologie, Geburtshilfe-Gynäkologie, Zahnheilkunde-Stomatologie.

Vormerkung der Leistungen im SB Bozen

Im Sanitätsbetrieb Meran gab es eine eigene Nummer für die Vormerkung der fachärztlichen Leistungen für jedes Krankenhaus.

Vormerkungen der Leistungen im SB Meran

Vormerkung der Leistungen im SB Brixen

Im Sanitätsbetrieb Brixen gab es kein EVZ. Die Vormerkung erfolgte, sofern vorgesehen, direkt in den einzelnen Ambulatorien und Diensten.

Vormerkung der Leistungen im SB Bruneck

Im Jahr 2002 befand sich das EVZ im Sanitätsbetrieb Bruneck in Planungsphase. Für die orthopädischen und dermatologischen Leistungen gegen Bezahlung konnte der Facharzt im Moment der Vormerkung gewählt werden. Im Krankenhaus Innichen gab es einen „Einheitlichen Vormerkdienst“ für die fachärztlichen Leistungen, der jedoch nicht alle Abteilungen deckte.

In Bezug auf die Wahl des Facharztes konnte der Patient im Sanitätsbetrieb Bozen bei Untersuchungen gegen Bezahlung immer den Facharzt wählen, während bei den Untersuchungen in den Abteilungen die Wahl des Facharztes nur für folgende Leistungen möglich war: im Polyambulatorium in der Amba Alagi-Straße: Zahnheilkunde und Stomatologie, Medizin (Dienst für Ernährung), Kardiologie, HNO, Dermatologie, Alternativmedizin (Akupunktur), Augenheilkunde, Neurologie, Orthopädie, Rheumatologie; im Krankenhaus: Augenheilkunde (teilweise), Kardiologie (teilweise), Neurologie (teilweise), HNO (teilweise), Kinderchirurgie (teilweise), Orthopädie (teilweise), Urologie (teilweise), Medizin 1, Medizin 2, Infektionskrankheiten, Nephrologie, Neurochirurgie, Hämatologie, Chirurgie 2, Pneumologie, Gastroenterologie, Geriatrie; in den Sprengeln Don Bosco, Europa, Leifers, Zentrum-Bozner Boden-Rentsch: Geburtshilfe und Gynäkologie, Zahnheilkunde und Stomatologie.

Im Krankenhaus Meran war die Wahl des Facharztes für spezifische Leistungen der Bereiche der Chirurgie, Dermatologie, Diabetologie, Gynäkologie, Medizin, Augenheilkunde, Orthopädie, HNO, Pädiatrie, Urologie, Zahnheilkunde, Funktionstests, Medizin möglich; im Krankenhaus Schlanders für Medizin, Chirurgie, Augenheilkunde, Neurologie, Pädiatrie, HNO, Dermatologie, Urologie.

In den Krankenhäusern Brixen und Sterzing konnte der Facharzt nur für den Bereich Gynäkologie gewählt werden.

In den Krankenhäusern Bruneck und Innichen konnten die Fachärzte für Orthopädie und Medizin gewählt werden.

2.2. Bezahlung des Tickets

Um dem Bürger entgegenzukommen, ist es nötig, dass die Schalter, an denen das Ticket zu zahlen ist, auch vor (falls man vorher zahlen muss) oder nach der Öffnungszeit der fachärztlichen Ambulatorien geöffnet sind. Auf jeden Fall muss der Patient die Möglichkeit haben, ohne Unannehmlichkeiten zahlen zu können, so dass er nicht eigens deswegen wieder zum Dienst zurückkehren muss. Die Zahlungspflicht kann also dadurch erleichtert werden, dass man dem Patient verschiedene Zahlungsmöglichkeiten einräumt: zusätzlich zur Barzahlung konnten in den vier Sanitätsbetrieben des Landes auch 65,29% der Bankomatschalter benutzt werden. Alle Sanitätsbetriebe boten außerdem die Möglichkeit der Bezahlung in der Post an, Meran und Bruneck auch über konventionierte Banken.

Zahlungsbedingungen

Tabelle 1: Anzahl der Kassenstellen in den Krankenhäusern nach Sanitätsbetrieb - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Brixen	Bru- neck	Provinz
Anz. der Schalter für den direkten Ticketeinzug	42	14	3	10	69
<i>Davon mit Bankomat</i>	<i>27</i>	<i>11</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>45</i>

Quelle: Sanitätsbetriebe

2.3. Ambulatorien

2.3.1. Wartetage vor den ambulatorischen fachärztlichen Leistungen

Die Wartetage vor dem Empfang einer Leistung sind ein wesentlicher Indikator für die Organisationsqualität und einer der von den Bürgern wahrgenommenen wichtigsten Qualitätsfaktoren.

Aufgrund der unterschiedlichen Informationssysteme in den Sanitätsbetrieben der Provinz sind die von diesen Diensten gelieferten Daten über die Wartezeiten nicht einheitlich; deshalb ist es schwierig, auf Landesebene Indikatoren auszurechnen.

Der Beschluss der Landesregierung Nr. 1067 vom 7.04.2003 „Programm der klinischen Priorität für den Zugang zu den fachärztlichen Diagnose- und Therapieleistungen“ definiert homogene Wartegruppen; zur Festlegung der Wartezeiten werden die ambulatorischen Leistungen in dringende (in kürzest möglicher Zeit und jedenfalls am selben Tag zu erbringende Leistungen),

prioritäre (maximal innerhalb 8 Tagen zu erbringende Leistungen) und aufschiebbare Leistungen unterteilt (Leistungen, für welche a priori keine Höchstwartezeit festgelegt wird, die aber allgemein innerhalb von 180 Tagen ab der Anfrage erbracht werden müssen).

Aus diesem Grund wurden die Sanitätsbetriebe nur um die Angabe der Wartezeiten für die aufschiebbaren Instrumental- und ambulatorischen Leistungen in Bezug auf die Erstuntersuchungen der einzelnen Fachbereiche ersucht.

Tabelle 2: Durchschnittliche Wartetage zwischen Vormerkung und Erhalt der apparativen Leistungen in den Landeskrankenhäusern - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Schlans- ders	Brixen	Sterzing*	Bruneck	Innichen
Echocolor Doppler arteriell, unt./ob. Gliedmaße	18	59	30	5	10; 14		45
Echocolor Doppler der von der prox. Aorta abgehenden Gefäße	18	59	45	5			45
Echographie Bauch	38	13-61	5-8	5	10; 0	10	3-4
EGD-Skopie	27	3	5	7*	10; 0	10	3-4
Elektromyographie	39	32		60			

* Im Krankenhaus Sterzing werden die gemeldeten apparativen Leistungen sowohl in der Medizin als auch Chirurgie mit unterschiedlichen Wartezeiten erbracht

Quelle: Sanitätsbetriebe

Tabelle 3: Durchschnittliche Wartetage ab der Vormerkung für die fachärztlichen Erstuntersuchungen im Sanitätsbetrieb Bozen - Jahr 2003

Erstuntersuchungen	KH Bozen	Sprengel Leifers	Sprengel Gries- Quirein	Sprengel Don Bosco	Sprengel Europa	Sprengel Boden- Rentsch
Prioritäre Kardiologie	1					
Gefäßchirurgie	21					
Chirurgie	1					
Kinderchirurgie	-					
Dermatologie	35		32			
Prioritäre Dermatologie	1					
Hämatologie	5					
Endokrinologie	68					
Neurologie	42		37			
Augenheilkunde	43		22			
Zahnheilkunde		38	43	73	74	36
HNO	18		15			
Orthopädie	46					
Prioritäre Orthopädie	2					
Pneumologie	4					
Urologie	19					

Quelle: Sanitätsbetrieb Bozen

Tabelle 4: Durchschnittliche Wartetage ab der Vormerkung für die fachärztlichen Erstuntersuchungen im Sanitätsbetrieb Meran - Jahr 2003

Erstunter- suchung	KH Meran	KH Schlan- ders	Spr. Ob. Vinsch.	Spr. Mittl. Vinschg.	Spr. Naturns	Spr. Meran	Spr. Lana	Spr. Pass.
Anästhesiologie (Schmerztherapie)	5	Bei Bedarf						
Kardiologie	***30	8-10						
Gefäßchirurgie	13							
Chirurgie	0	1-2						
Dermatologie	47	90		21		22		
Diabetologie	Max 7	21-28						
Diätologie	45 - 60					45 - 60		
Hämatologie	2							
Endokrinologie	5							
Physiatrie für Erwachsene	10-40			10-40				
Physiatrie für das Entwicklungsalter	60-180			60-180		60-180	60- 180	60-180
Gastroenterologie	20							
Geriatric	2							
Gynäkologie	40	10	35*		Frei*	36*	28*	35*
Infektions- krankheiten	14	10						
Internistik	5							
Neurologie	31			21		2		
Augenheilkunde	27	45						
Zahlheilkunde	40		45,5	35	49	40	**	25
Onkologie								
HNO	21	5						
Orthopädie	20	5						
Geburtshilfe	16	8-14	*		*	*	*	*
Pädiatrie	1	1				**		
Pneumologie	6							
Psychologie für Erwachsene			19	21		23		20
Psychologie für Jugendliche			-	-		26		-
Psychiatrie	10		10	10	10	10	10	10
Urologie	26	21						

Quelle: Sanitätsbe

- * Die Wartezeiten beziehen sich auf die erste Gynäkologie-/Geburtshilfe-Untersuchung (es liegen keine getrennten Date
 ** Nicht definierbare Wartezeit
 *** Die Wartezeiten beziehen sich auf die kardiologischen Untersuchungen mit Wahl des Arztes ohne Unterscheidu
 Erst- und Folgeuntersuchung

Tabelle 5: Durchschnittliche Wartetage ab der Vormerkung für die fachärztlichen Erstuntersuchungen in den Sanitätsbetrieben Brixen und Bruneck - Jahr 2003

Erstuntersuchung	KH Brixen	KH Sterzing	KH Bruneck	KH Innichen	Spr. Taufers-Ahrntal	Spr. Gadertal
Anästhesiologie (Schmerztherapie)	-		3			
Kardiologie	30*		50			
Gefäßchirurgie	35	14	10			
Chirurgie	-	0	10	5		
Dermatologie	45	30	40	30		
Diabetologie	90	10	35			
Diätologie	21*	21	21	14		
Endokrinologie	21*					
Physiatrie für Erwachsene	60	60	50	45		
Physiatrie für das Entwicklungsalter	45	60	20			
Gastroenterologie	21*		21	5		
Geriatric	5					
Gynäkologie	-	-	70	30	60	60
Internistik	10*	10	21	7		
Nephrologie	10*		35			
Neurochirurgie			18			
Neurologie	50	30	42			
Augenheilkunde	50	90	50	60		
Zahnheilkunde	60	40	50			
Onkologie	21*					
HNO	21	30	21	14		
Orthopädie	-		25			
Geburtshilfe	-	-	70	5		
Pädiatrie	5	-	8	7		
Pneumologie	21*					
Psychiatrie	20	50	28			
Psychologie	11		70			
Urologie	50	30				

* Die entsprechenden Leistungen werden vom Ambulatorium für Medizin des Krankenhauses Brixen erbracht

Quelle: Sanitätsbetriebe Brixen und Bruneck

2.4. Weitere fachmedizinische Dienste

Öffnungszeiten

Nachfolgend werden die Daten über den Röntgendienst und die Analyselabors angeführt.

2.4.1. Zugang

Im Jahr 2003 waren alle 12 Röntgendienste auf Landesebene und 9 der 11 Labors mindestens einen Nachmittag pro Woche geöffnet; keiner dieser Dienste war Samstag vormittags geöffnet.

Tabelle 6: Anzahl der Röntgendienste und Labors nach Sanitätsbetrieb - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Brixen	Bruneck	Provinz
Röntgendienste	5	2	3	2	12
Labors	5	2	2	2	11

Quelle: Sanitätsbetriebe

2.4.2. Wartetage vor den Leistungen der Röntgendienste

Tabelle 7: Durchschnittliche Wartetage zwischen Vormerkung und Leistung der Röntgendienste in den Landeseinrichtungen - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Schlanders	Brixen	Sterzing	Bruneck	Innichen
Mammographie (Nicht Screening)	150	124	35	120	14		
RM Lendenwirbelsäule	20	64		60			
CT Hirn	15	33	1	15		1,5	
Urographie	2			7	5		
Bariumsulfat-Kontrastmitteleinlauf	60						
Magen Zwölffingerdarm	60						
Sonstige Untersuchungen mit Kontrastmittel			1				

Quelle: Sanitätsbetriebe

Tabelle 8: Durchschnittliche und maximale Wartetage auf den Befund der Leistungen der Röntgendienste in den Landeseinrichtungen - Jahr 2003

	Bozen	Meran	Schlanders	Brixen	Sterzing	Bruneck	Innichen
Durchschnittliche Wartetage auf den Befund	3	3	1	1	1	3	1-2
Maximale Wartetage auf den Befund	3	7	2	2	2	10	10

Quelle: Sanitätsbetriebe

Tabelle 9: Nötige Vormerkung für spezifische Laboruntersuchungen in den Landeseinrichtungen - Jahr 2003

	Bozen			M
	KH-Labor	Hämatologie-Labor	Lab. Dienst für Immunhämatologie und Bluttransfusion	
Nötige Vormerkung	x	x	x	x
Vorzumerkende Untersuchungen	HLA, Sperma-Untersuchungen	Knochen-Biopsie* Myelozent-Biopsie Plättchenaggregation HLA-Typisierung	HLA**	Sperma-Untersu-***

* Durchschnittliche und höchste Wartezeit: 2 Tage

** Durchschnittliche und höchste Wartezeit: 2-7 Tage

*** Durchschnittliche und höchste Wartezeit: 14-21 Tage

Quelle: Sanitätsbetrieb Bozen

Tabelle 10: Durchschnittliche und höchste Wartezeit von der Leistung zur Abgabe des Befundes an den Labors des Sanitätsbetriebs Bozen - Jahr 2003

	Lab. Mikrobiol. und Virologie	Labor (KH)	Lab. Hämatolog.	Lab. Dienst f. Immunhämat. und Bluttransf.	Lab. Di
Durch. Wartezeit	2-4	1,5	2	<1	
Höchste Wartezeit	40 – 50*	7	7	<1**	

* BK-Kultur + Antibiogramm

** Außer: HLA 7; AUTOIMMUNITÄT 15

Quelle: Sanitätsbetrieb Bozen

Tabelle 11: Durchschnittliche und höchste Wartezeit von der Leistung zur Abgabe des Befundes an den Patient in den Labors der Sanitätsbetriebe Meran, Brixen und Bruneck - Jahr 2003

	Meran	Schlans	Brixen	Sterzing	Bruneck	Innichen
Durch. Wartezeit	1	1	1	1	2	2
Höchste Wartezeit	7*	7*	20**	20**	10	10

* Für nach Bozen gesendete Untersuchungen

Quelle: Sanitätsbetriebe Meran, Brixen und Bruneck

** Für an andere Labors gesendete Untersuchungen (Bolzen, Padua, Innsbruck)