

PTR-Tagung 2010

**Assessments interpretieren
und kommunizieren**

**Kommunikation von
Testergebnissen gegenüber
Ärzten und Kostenträgern**

**Dr. med. Urs Hürlimann
Leiter med. Dienst Region Zürich**

Persönliche Ansicht des Referenten

**Finanzielle Sicherheit /
neu definiert**



Kommunikation von Testergebnissen gegenüber Ärzten und Kostenträgern

1. Einleitung

- Was sind und wozu dienen Assessments?
- Was ist Kommunikation?

2. Kommunikation von Assessments

- Wer muss was wissen?
 - § Behandelnder Physiotherapeut / verordnender Arzt / Versicherungsmediziner / Versicherung / Patient / ...
- Wer darf was wissen?
 - § Datenschutz

3. Kommunikation im Dreieck

"Patient – Leistungserbringer – Versicherung"

- Wer? / was? / wie? / wieviel? / warum? / wozu? / ...

4. Zusammenfassung

1. Einleitung

- § Was sind Assessments?
- § Wozu dienen Assessments?

- § Was ist Kommunikation?
- § Kommunikation zwischen Medizin und Versicherung

Was sind Assessments?

- § **Messsysteme / Mass-/Einschätzungssysteme (engl. "to assess")**
- § **Assessments sind Verfahren, bei denen auf**
 - § **systematische Weise für Diagnose und Behandlung wichtige Eigenschaften eines Patienten beurteilt**
 - § **und in einem Zahlenwert zum Ausdruck gebracht werden**

Leicht abgeändert gemäss

Homepage der Rheuma Schweiz <http://www.rheuma-schweiz.ch>

Messinstrumente in der Neurologie / Neurorehabilitation

Standardisierte Tests und Assessments ...

... sind Verfahren, bei denen auf eine systematische Weise therapeutisch wichtige Eigenschaften und Merkmale eines Klienten entweder durch ihn selbst oder möglichst objektiv von einer anderen Person beurteilt und in einem Zahlenwert zum Ausdruck gebracht werden.

Was sind Assessments?

§ **Klinische Instrumente**, um

- ... **Gesundheits- / Behinderungszustand eines Patienten zu erheben und in einem vergleichbaren Masssystem festzuhalten** ... *und* ...
- ... **darauf basierend eine Behandlung zu planen**
- ... **Wirksamkeit einer Behandlung zu messen**
- ... **Prognose zu stellen**
- ... **Therapie und Therapieziele anzupassen**
- ... **Weiterführung einer Therapie zu begründen**

Wozu dienen Assessments?

- § **Beurteilung eines Patienten** / umfassende Diagnose
- § (Therapie-) Potential und Prognose
- § **Zielorientierte, problemspezifische Therapieplanung**
- § Im Verlauf: Therapieanpassung (PDCA)
- § Verlaufs- und Ergebnismessung
- § ...

Auszug aus Klappentext

"Assessments in der Rehabilitation" (Bd. 1 Neurologie)

... Sie bilden einen zentralen Pfeiler für die Qualitätssicherung und die Wirksamkeitsevaluation von Behandlungen.

... Basierend auf aktueller wissenschaftlicher Literatur und klinischer Erfahrung bewerten die Autoren für jedes einzelne Assessment dessen Eignung für:

Befund / Diagnostik – Ergebnis / Verlauf – Prognose

... Die Verknüpfung mit den Kategorien der Internationalen Klassifikation für Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit (ICF) runden die Zusammenstellung ab.

Was ist Kommunikation?

§ Kommunikation

- *lat. communicatio* = Mitteilung
- *lat. communis* = gemeinsam

§ Fremdwörter-Duden

- 1. Verständigung untereinander, Umgang, Verkehr**
- 2. Verbindung, Zusammenhang**

Feststellungen:

- ⌘ **Kommunikation von einfachen, einsichtigen und rationalen Dingen ist meist einfach**
- ⌘ **Kommunikation von komplexen, mit emotionalem Inhalt belasteten Themen ist oft schwierig**

Kommunikation Medizin – Versicherung

- § Kommunikation findet immer zwischen zwei oder mehreren Partnern statt:
 - ⌌ in der Medizin: ***"Beziehungsdreieck"***
Arzt / Patient / Versicherer
- § Es geht um den Austausch von Informationen (Sach- und Personendaten)
 - ⌌ in der Medizin: ***Datenschutz, Arztgeheimnis***
- § Für eine erfolgreiche Kommunikation ist u.a. die Verwendung der gleichen Sprache nötig:
 - ⌌ in der Medizin: ***versicherungsmmedizinische Nomenklatur und Terminologie***

Kommunikation Medizin – Versicherung

§ Kommunikation ist für alle Beteiligten nötig, um aufgrund der vermittelten Informationen entscheiden zu können

§ Kommunikation:

⌊ ... *stufengerecht*

⌊ ... *wer muss was wozu wissen?*

⌊ ... *Datenschutz*

- *gemeint* ist noch **nicht gesagt**
- **gesagt** ist noch **nicht gehört**
- **gehört** ist noch **nicht verstanden**
- **verstanden** ist noch **nicht einverstanden**
- **einverstanden** ist noch **nicht behalten**
- **behalten** ist noch **nicht beherzigt**
- **beherzigt** ist noch **nicht begonnen**
- **begonnen** ist noch **nicht umgesetzt**
- **umgesetzt** ist noch **nicht vollendet**

2. Kommunikation

von Assessments

§ Was und wie?

– Wer muss was wissen?

§ behandelnder Physiotherapeut / verordnender Arzt /
Versicherungsmediziner / Versicherung / Patient / ...

§ Gegenüber der Versicherung

– Wer darf was wissen?

§ Datenschutz

§ Grundsätze der Kommunikation Medizin – Versicherung

Kommunikation von Assessments – – was und wie?

§ Empfängergerecht und stufengerecht!

- Patient (und Angehörige)
- Behandlungsteam
- Verordnender Arzt / Behandelnder Arzt
- Versicherungsmediziner / Versicherung

§ Wer muss was wozu wissen?

- ... und was soll damit erreicht werden?
- ... speziell: was will man von der Versicherung erreichen?

§ Wie soll man das kommunizieren?

- Art und Weise
- Klar und verständlich
- Datenschutz: unterschiedlich in KVG / UVG / VVG / IVG / ...
- Nichts Wichtiges verschweigen

Kommunikation von Assessments – – was und wie?

- § **Empfängergerecht und stufengerecht!**
 - Patient (und Angehörige)
 - Behandlungsteam
 - Verordnender Arzt / Behandelnder Arzt
 - **Versicherungsmediziner / Versicherung**
- § **Wer muss was wozu wissen?**
 - ... und was soll damit erreicht werden?
 - ... speziell: **was will man von der Versicherung erreichen?**
- § **Wie soll man das kommunizieren?**
 - Art und Weise
 - Klar und verständlich
 - **Datenschutz**: unterschiedlich in KVG / UVG / VVG / IVG / ...
 - **Nichts Wichtiges verschweigen**

Kommunikation von Assessments – – gegenüber der Versicherung

Grundsätze

- 1. Damit die Versicherungen ihre Leistungen ausrichten können, benötigen sie Angaben über die Gesundheit / Krankheit / Behinderung des Patienten sowie über Zweck und Ziel der (durchgeführten / geplanten) Behandlung.**
- 2. Die Bekanntgabe dieser Daten hat im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben zu geschehen.**
- 3. Relevant sind die Regelungen in folgenden Gesetzen:
ATSG / KVG / UVG / IVG / DSGVO / ... / VVG / AVB / ...**
- 4. Andere Regelungen im VVG (Privatrecht).**
- 5. Zu beachten ist im weiteren das StGB.**

Kommunikation von Assessments – – Grundsätze

§ Kommunikation (*was und wie?*):

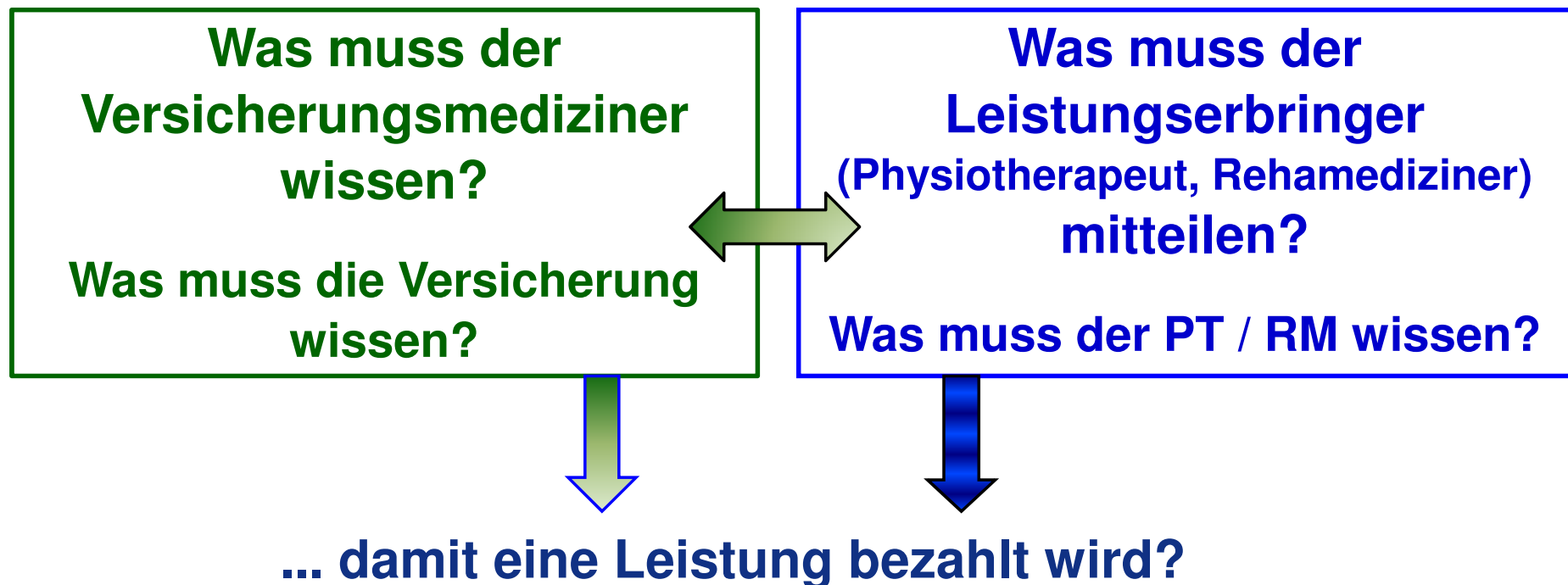
- ⌘ "klar, was nötig ist"
- ⌘ "verständlich"

Assessments helfen bei der klaren Formulierung eines medizinischen Sachverhalts. Sie ...

- beschreiben den Zustand eines Patienten
- zeigen den Behandlungsverlauf
- lassen auf Rehapotential und Rehaprognose schliessen
- helfen bei der Zielformulierung

Kommunikation von Assessments – – Grundsätze

- § Kommunikation (*was und wie?*):
 - ⌘ "klar, was nötig ist"
 - ⌘ "verständlich"
- § Zuständigkeiten: richtige Versicherung (*welche?*)
richtige Gesprächspartner (*wer?*)



Kommunikation von Assessments – – Grundsätze

§ Kommunikation (*was und wie?*)

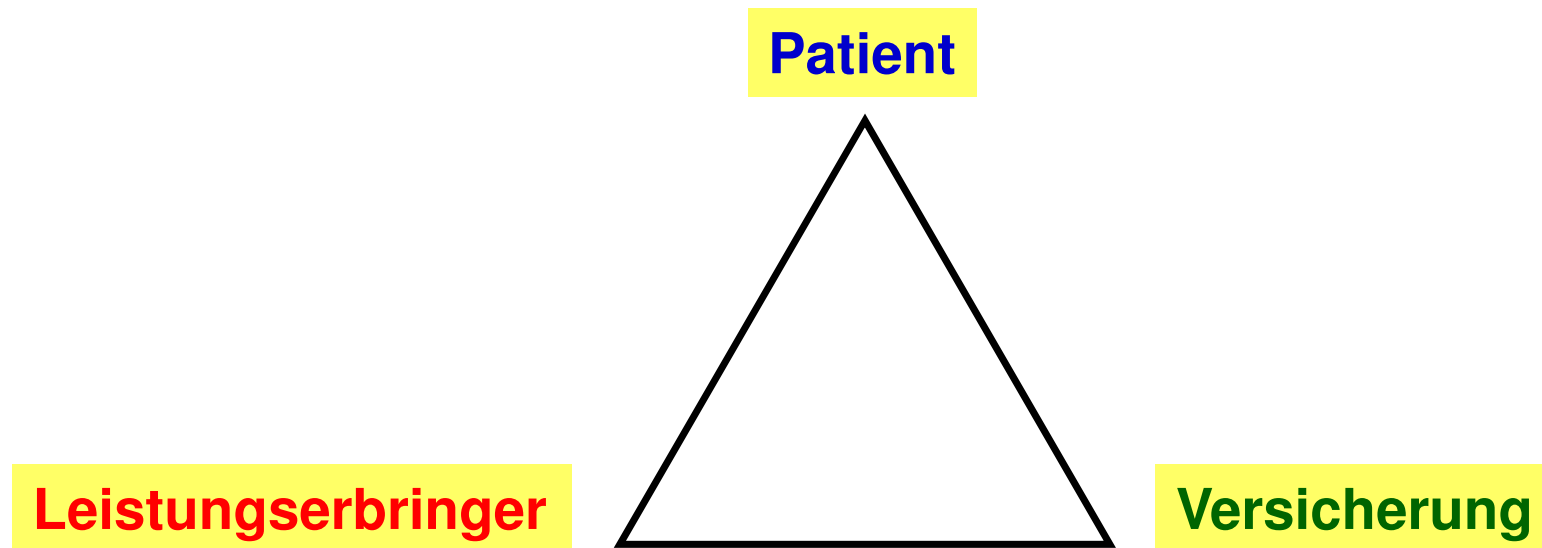
⌘ "klar, was nötig ist"

⌘ "verständlich"

§ Zuständigkeiten: richtige Versicherung (*welche?*)
richtige Gesprächspartner (*wer?*)

§ Hauptfrage: "Wer will was? – von wem?"

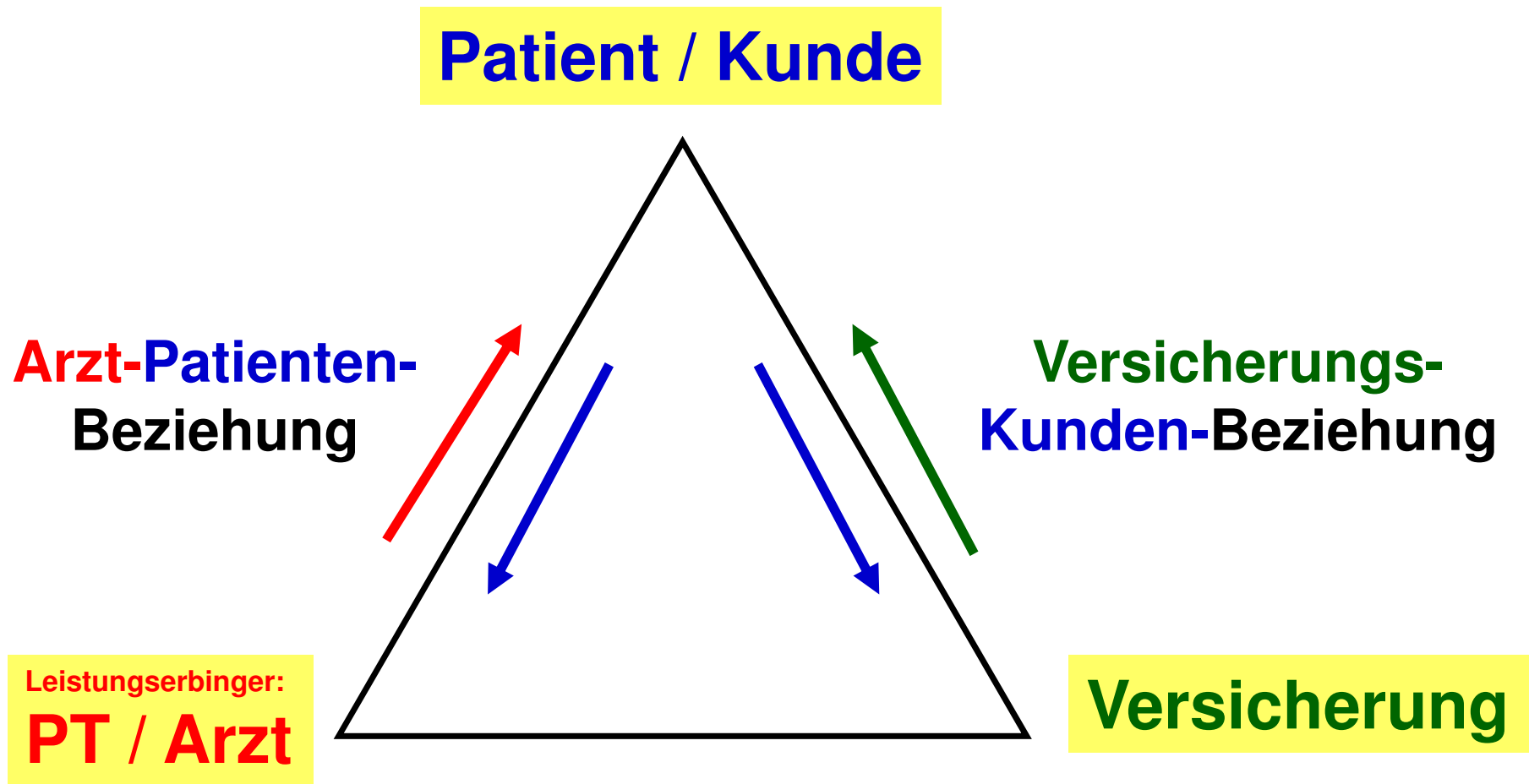
§ Beziehungen: "Dreiecks-Verhältnis"



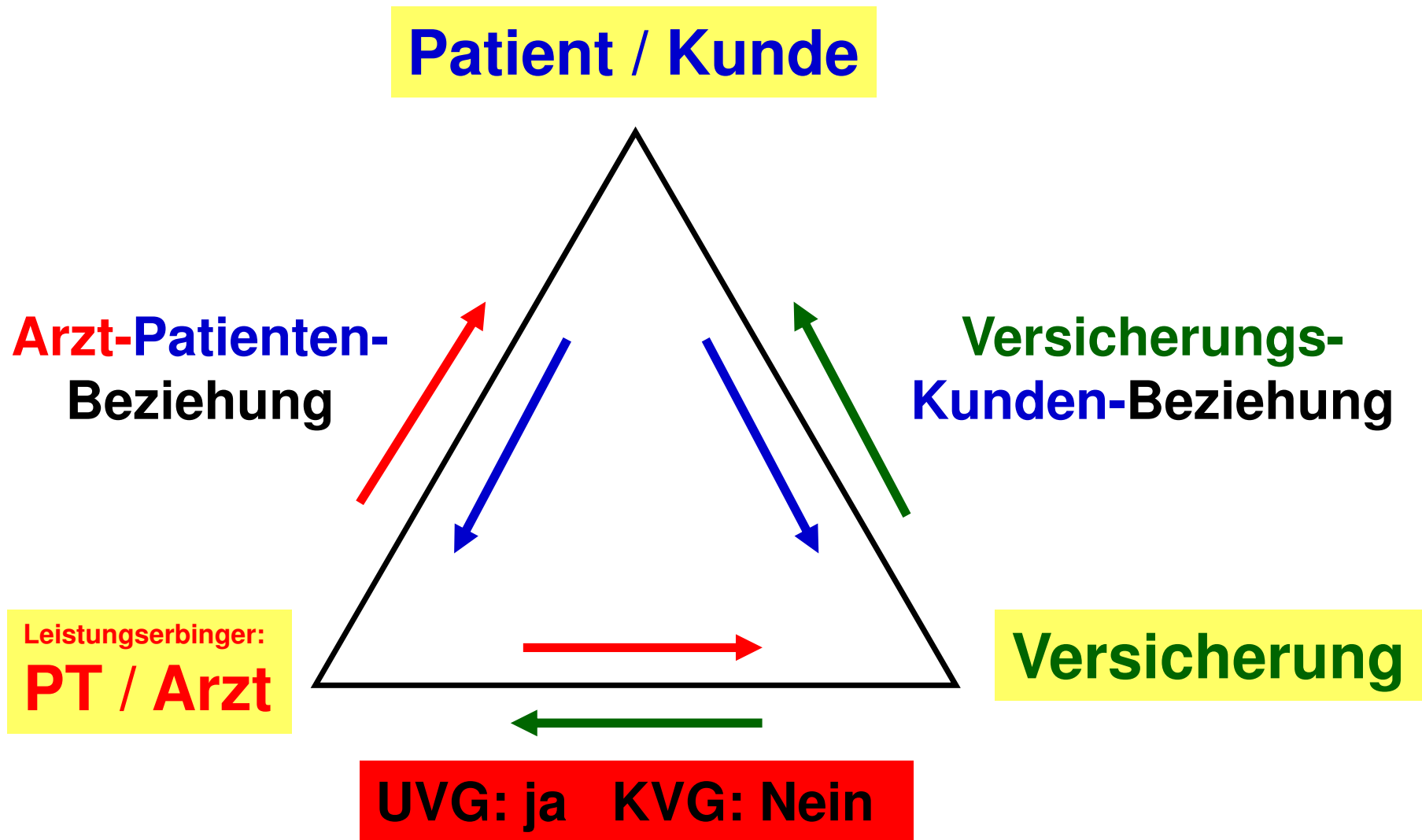
3. Kommunikation im Dreieck – – Patient/Leistungserbringer/Versicherer

- § **Wer ? / was? / wie? / wieviel? / warum? / wozu? / ...**
- § **Die Dreiecksbeziehung**
 - **Versicherungsvertrag**
 - **Datenfluss / Datenschutz**
- § **Grundfragen**
 - **Wer will was?**
 - **Wer muss was?**
- § **Umsetzung innerhalb der Versicherung**

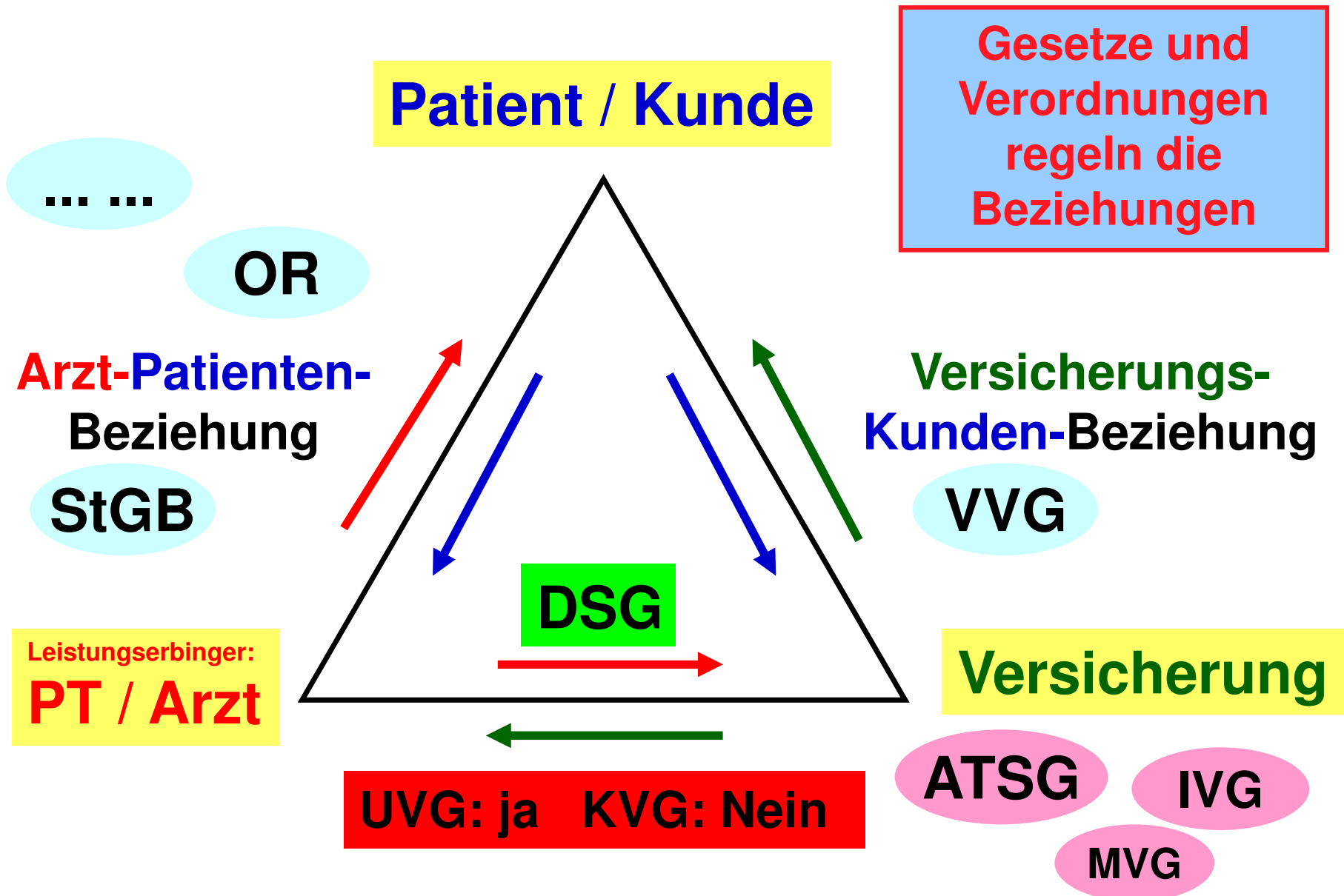
Dreiecks-Beziehung (Pat. – LE – Vers.) – – "Versicherungsvertrag"



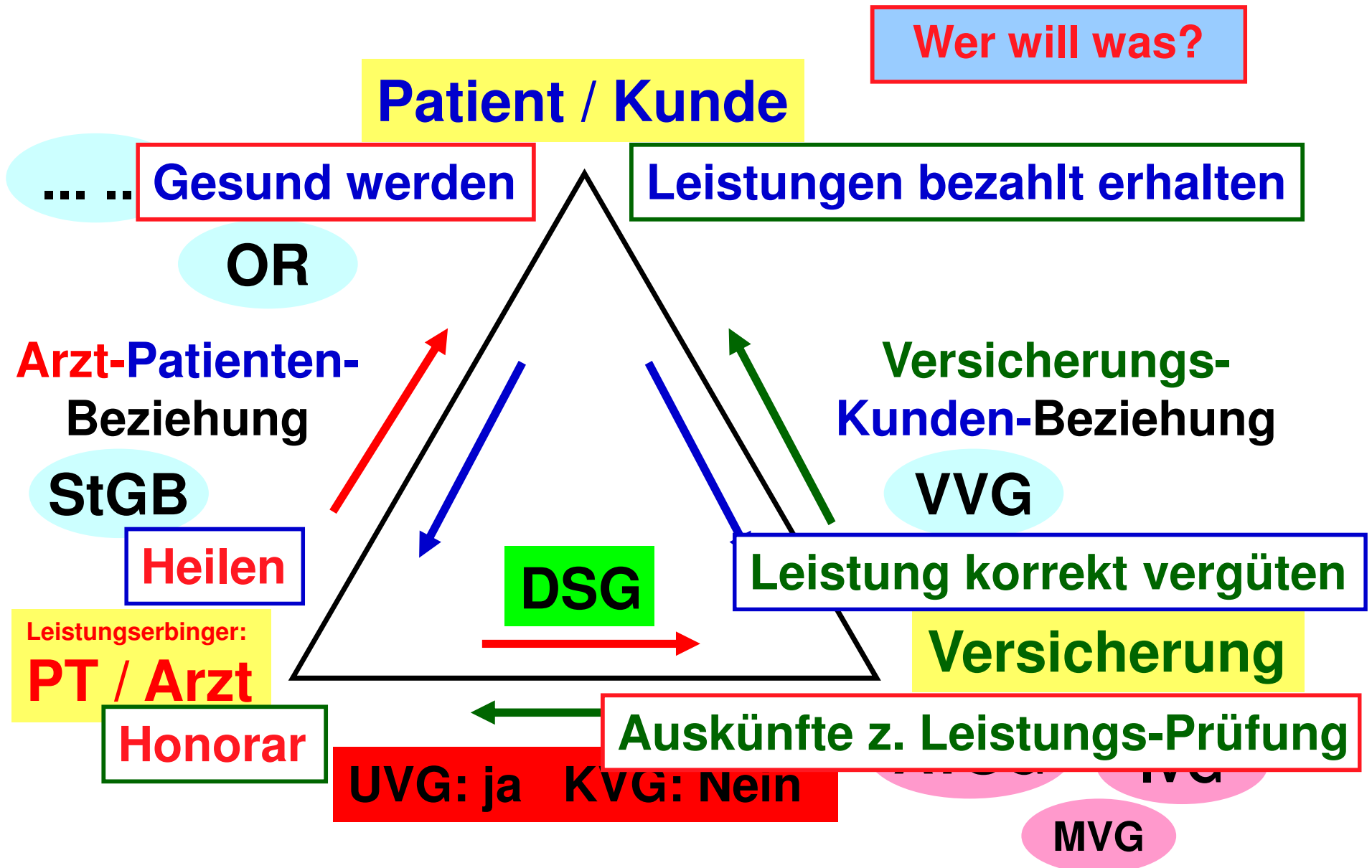
Dreiecks-Beziehung (Pat. – LE – Vers.) – – "Versicherungsvertrag"



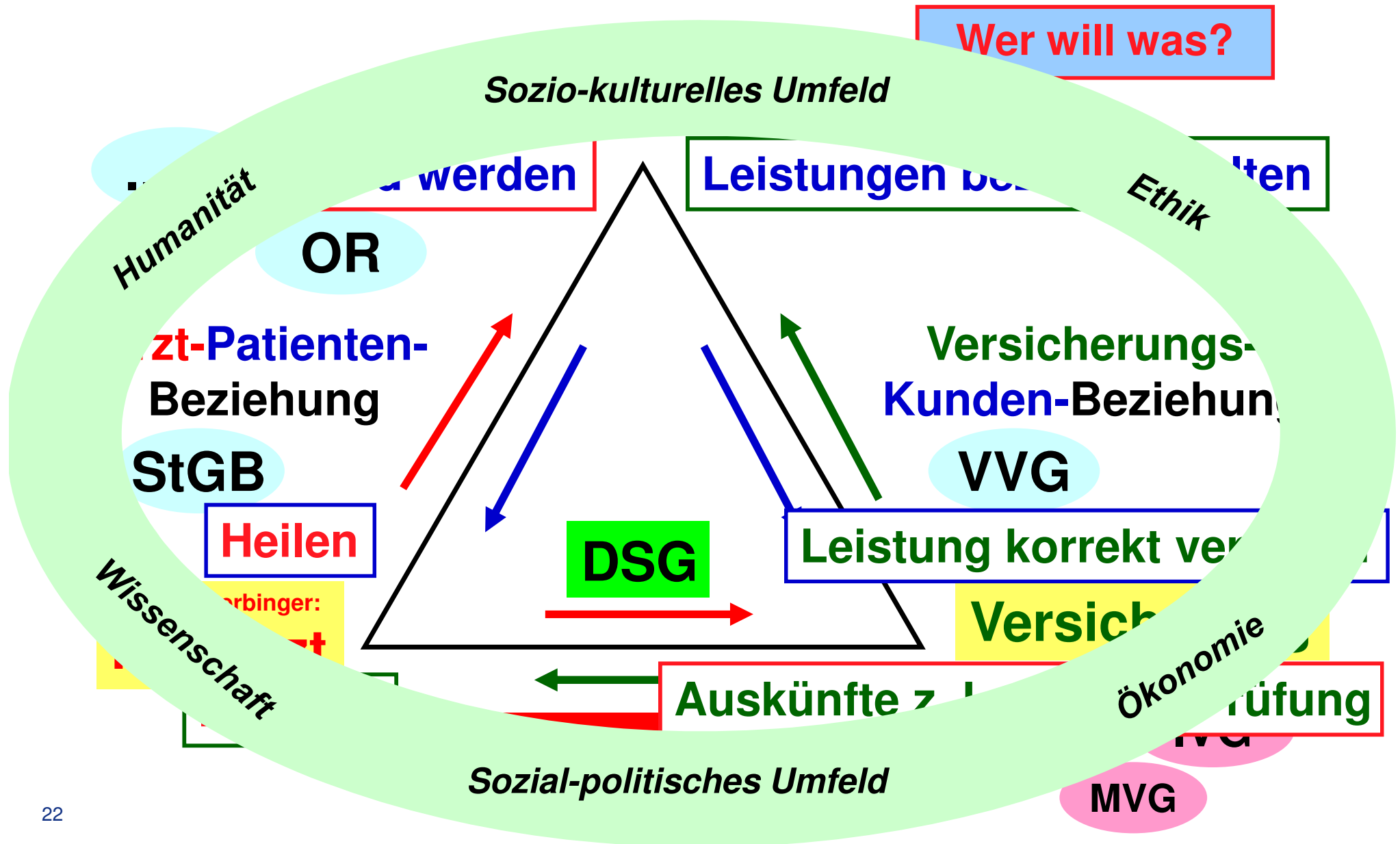
Dreiecks-Beziehung (Pat. – LE – Vers.) – – Datenfluss / Datenschutz



Dreiecks-Beziehung (Pat. – LE – Vers.) – – Datenfluss / Datenschutz



Dreiecks-Beziehung (Pat. – LE – Vers.) – – Datenfluss / Datenschutz



Kommunikation von Assessments – – wer will was?

§ Fragen

- Was will der Patient?
- Was will der behandelnde Leistungserbringer (Physiotherapeut / Arzt)?

**Was muss die Versicherung /
der Versicherungsarzt zur Beurteilung
der Leistungspflicht wissen?**

- Welche gesetzlichen Grundlagen kommen zur Anwendung?

**⌚ Was muss (darf) der behandelnde Physiotherapeut /
Arzt für einen reibungslosen Ablauf mitteilen?**

Kommunikation von Assessments – – wer muss was?

§ Physiotherapeut / Arzt

- Tatsache feststellen und für die Verständlichkeit klar beschreiben (u.a. Assessment-Interpretation)
- Botschaft übermitteln (leserlich!)
- zeitgerecht!

Antwort vom
19.12.2008



Ereignis vom
20.10.2008

Wir bitten Sie, uns über den Verlauf zu orientieren.

1. Diagnose

Distorsion CAROTIS infert - bewertend
mit Hand-Symptom etc

2. Verlauf a) Bisheriger Verlauf und gegenwärtiger Zustand (subjektiv und objektiv):

akute Schmerz

b) Spielen im Heilungsverlauf unfallfremde Faktoren mit? ja nein
Wenn ja, welche?

3. Therapie a) Gegenwärtige Behandlung:

Plomax

b) Vorschläge (weitere Behandlung, Röntgen, ärztliche Untersuchung usw.):

o

c) In welchen Abständen finden Beratungen statt?

1x w

d) Voraussichtliche Dauer der Behandlung?

3 w

4. Arbeitsaufnahme a) Arbeitsunfähigkeit zu 100% seit 21.10.08 voraussichtlich bis
b) Wiederaufnahme der Arbeit zu % seit vorgesehene auf

c) Sollen wir uns beim Arbeitgeber um Zuweisung geeigneter Arbeit verwenden? ja nein
d) Ist ein bleibender Nachteil zu erwarten? ja nein
Wenn ja, welcher Art?

5. Bemerk. Die Heilungskosten werden von uns übernommen.

Kommunikation von Assessments – – wer muss was?

§ **Physiotherapeut / Arzt**

- **Tatsache feststellen und für die Verständlichkeit klar beschreiben (u.a. Assessment-Interpretation!)**
- **Botschaft übermitteln (leserlich!)**
- **zeitgerecht!**

§ **Versicherungsmediziner / Versicherung**

- **Botschaft verstehen / begreifen**
- **Zuständigkeits- und Leistungsüberprüfung**
- **Antwort geben: KoGu ja/nein**

- ⌘ **Medizinische, versicherungsmed. und rechtliche Terminologie**
- ⌘ **Datenschutzrichtlinien beachten**
(Gesundheitsdaten sind speziell schützenswert)

Assessments – – Umsetzung innerhalb der Versicherung

§ Wer sagt, dass jemand eine Leistung erhält?

§ **Versicherungsmediziner empfiehlt aufgrund des
– medizinischen Sachverhalts**

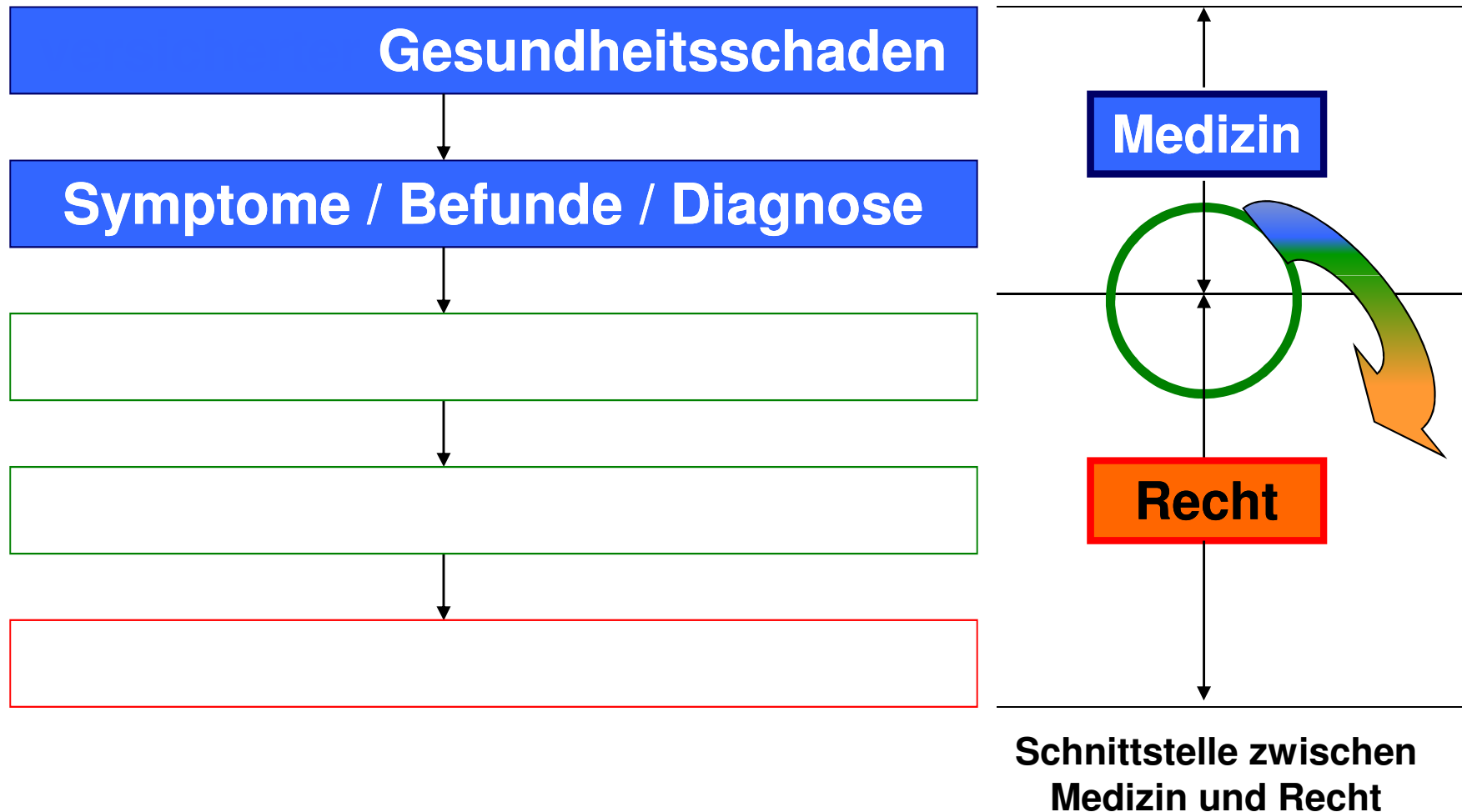
Je plausibler die medizinischen Unterlagen sind,
desto einfacher ist es, eine Empfehlung abzugeben.
Assessments können dabei hilfreich sein.

§ **Fallbearbeiter überprüft und entscheidet aufgrund von
– Versicherungsdeckung
– Leistungspflicht**

§ **Bei Streitigkeiten entscheidet der Jurist ...
... und schliesslich der Richter**

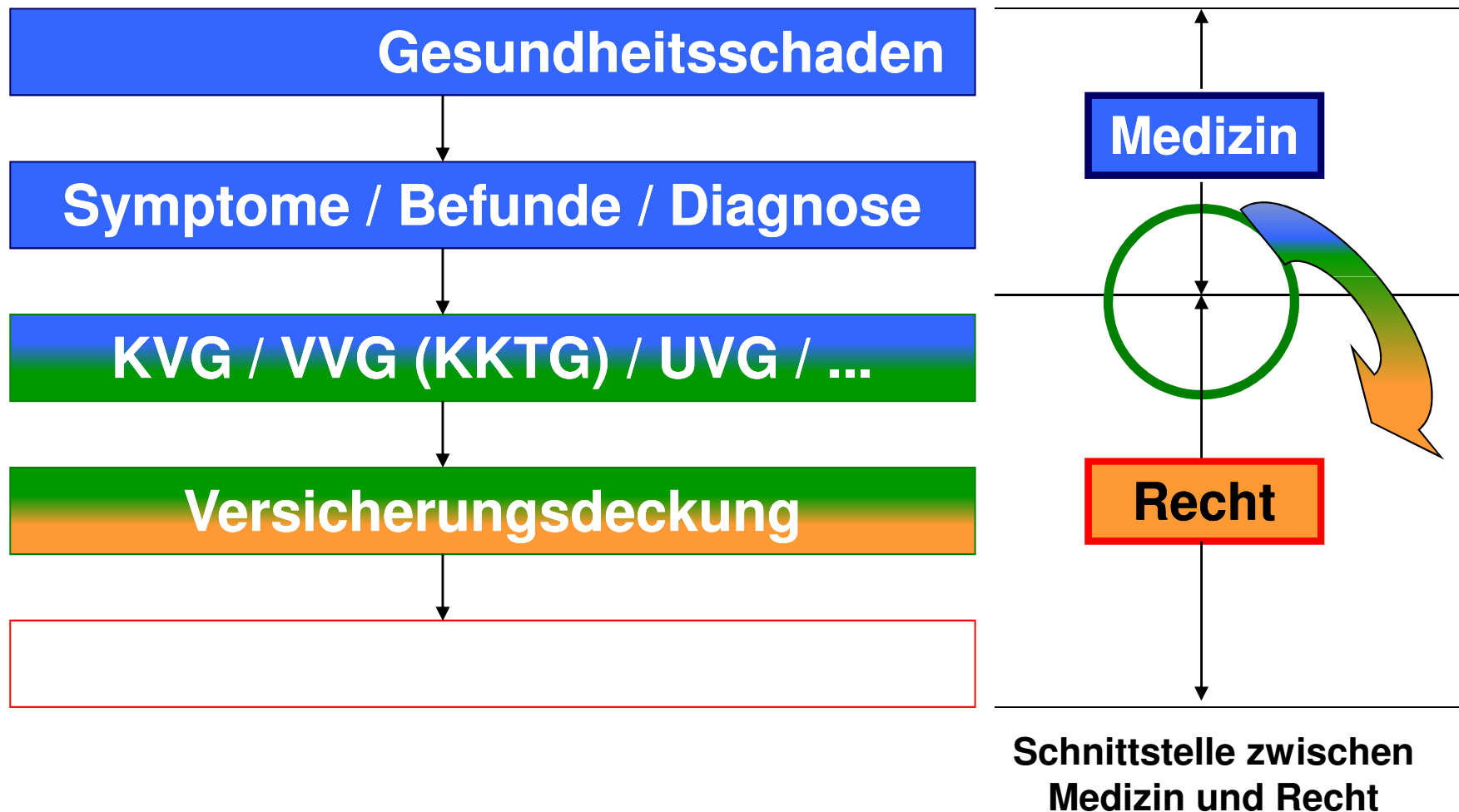
Assessments – – Umsetzung innerhalb der Versicherung

§ Wer sagt, dass jemand eine Leistung erhält?



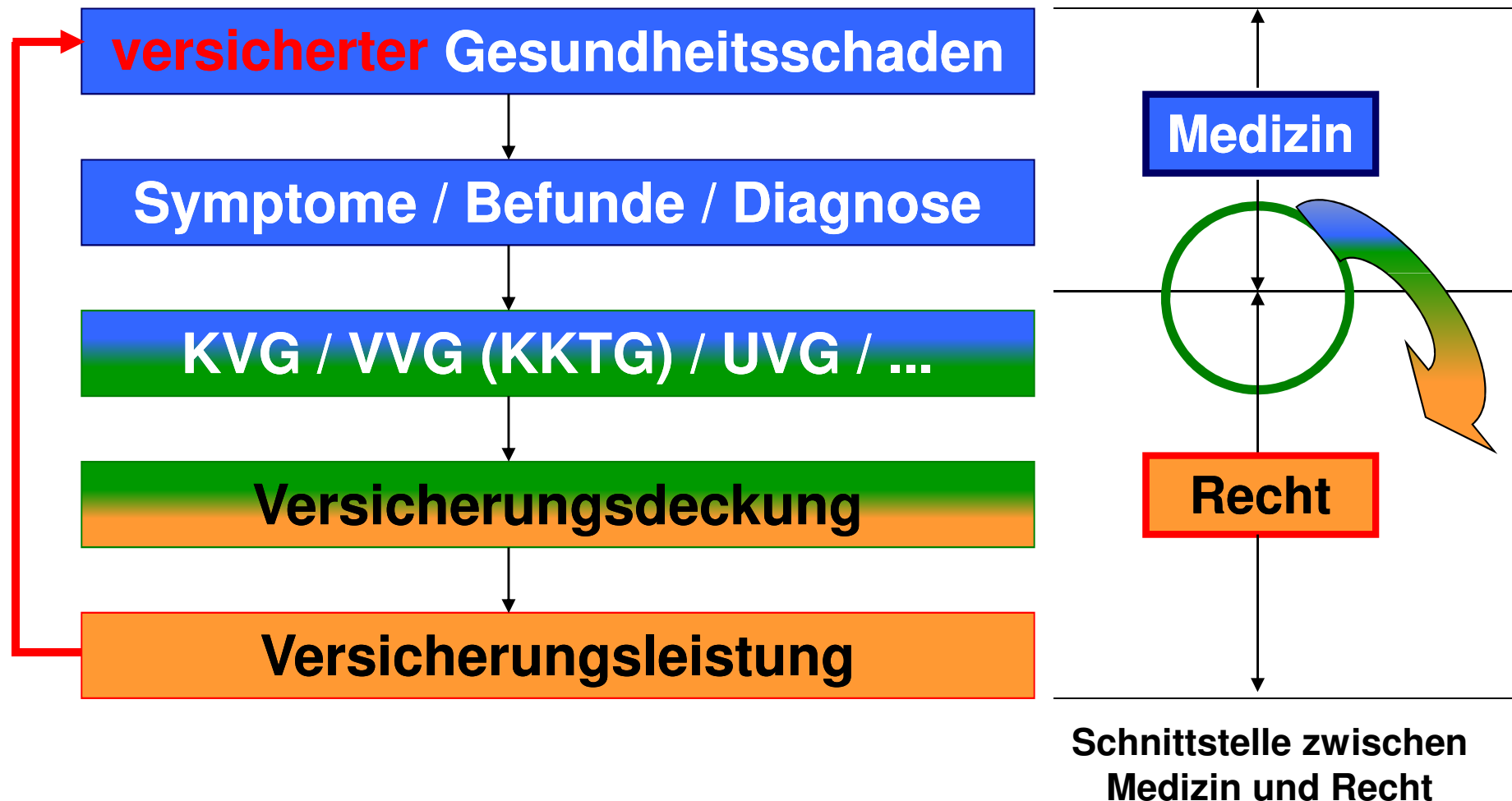
Assessments – – Umsetzung innerhalb der Versicherung

§ Wer sagt, dass jemand eine Leistung erhält?



Assessments – – Umsetzung innerhalb der Versicherung

§ Wer sagt, dass jemand eine Leistung erhält?



4. Zusammenfassung

1. Assessments ... klinisches Verlaufsinstrument

- § Therapieplanung
- § Prognose (Wirksamkeit, Dauer der Behandlung)
- § Wirksamkeit der Behandlung
- § Therapieanpassung gemäss Wirksamkeit
- § Ergebnismessung

2. Kommunikation

- § Gegenüber Patient und anderen
- § Gegenüber Versicherung
- § Wer muss was wozu wissen?

4. Zusammenfassung

3. Kommunikation von Assessments gegenüber Versicherung

- § Damit die Versicherungen ihre Leistungen ausrichten können, benötigen sie Angaben über die Gesundheit / Krankheit / Behinderung des Patienten sowie deren Behandlung
- § Die Bekanntgabe dieser Daten hat im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben zu geschehen
 - verschiedene , z.T. widersprüchliche Gesetzesregelungen
 - z.B. Grund- und Zusatzversicherung; UVG und KVG
 - Grundsatz: Abwägen des Schutzes resp. der Offenlegung des Patientengeheimnisses
 - was muss der Versicherer wissen, um die Rechnung zu bezahlen?
 - aber auch nichts verheimlichen, wenn keine Leistungspflicht besteht (Betrug)!

Vielen Dank

Fragen und Diskussion