

# **FAQ-Argumentarium**

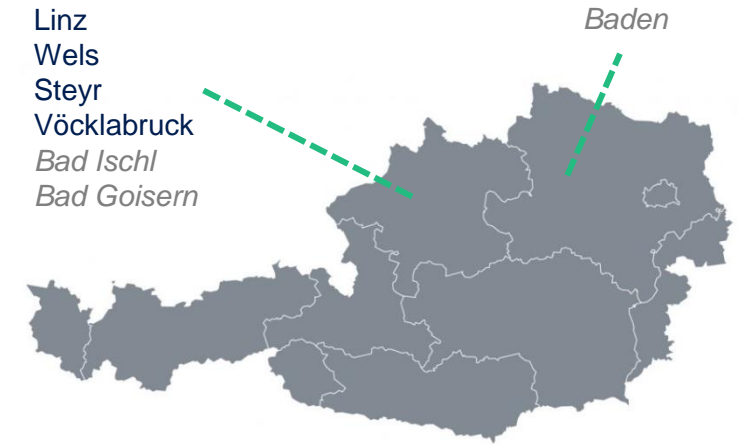
## **für Gesundheitskompetenz-Coaches in der Sozialversicherung**



Beitrag zum GZ 3 / WZ 2:  
Die persönliche Gesundheitskompetenz unter Berücksichtigung von vulnerablen Gruppen stärken.

# Gesundheitskompetenz-Coaching in der ÖGK

- **Setting:**
  - einmaliger einstündiger Gruppencoaching-Termin
  - 8 – 10 Teilnehmende
  - speziell geschulte Mitarbeiter/innen
  - stationäre und ambulante Aufenthalte in Einrichtungen der ÖGK
- **Inhalt:**
  - Gespräch mit Behandler/in
  - Verlässliche Gesundheitsinformationen
- **Unterlagen:**
  - Folder für Versicherte
  - Hilfsmittel für Coaches (PPT-Foliensatz)





© pxhere



WERKZEUGKISTE  
für das Gesundheitskompetenz-Coaching



© Pixabay


ONE SIZE DOES NOT FIT ALL.



© pxhere

ONE SIZE DOES NOT FIT ALL.

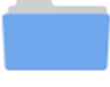
WERKZEUGKISTE  
für das Gesundheitskompetenz-Coaching

 **Werkzeugkiste** (für Gesundheitskompetenz-Coaches)  
Geändert jetzt von Eva Pramesberger

Folgende Tools befinden sich in der Werkzeugkiste:

- Hilfsmittel und Unterlagen für verschiedene Settings,
- interaktive Elemente (z. B. Informationsmaterialien, Videos),
- ein FAQ-Argumentarium für die Coaches,
- Hintergrundinformationen und Studien zu Gesundheitskompetenz sowie
- didaktische Hinweise für das Coaching.



 **1. FAQ-Argumentarium und Kontaktadressen**  
Geändert jetzt von Eva Pramesberger

Hier finden Sie

- ein Argumentarium mit Antworten zu komplexen Fragen von Versicherten und
- eine Liste mit Kontaktadressen für Versicherte.

## Ablauf Erarbeitung FAQ-Argumentarium



# Zentrale Themenfelder

Nr.	Thema
1	WahlärztInnen
2	Zeitmangel BehandlerInnen
3	Wartezeiten
4	Fehlende Kostenübernahme bestimmter Therapieformen
5	Fehlende Belege für Wirksamkeit bestimmter Therapien
6	Private Zusatzversicherung
7	Widersprüchliche Empfehlungen unterschiedlicher BehandlerInnen
8	Uneinigkeit der Wissenschaft in Gesundheitsfragen
9	Fehlende KassenärztInnen in Wohnumgebung

# Aufbau Argumentarium

Muss ich zur Wahlärztin bzw. zum Wahlarzt gehen, um eine gute Versorgung nach meinen Vorstellungen zu erhalten?

## Das Wichtigste in Kürze:

- Sie haben als PatientIn das **Recht**, sich **eine Ärztin oder einen Arzt** Ihres Vertrauens **frei zu wählen**.
- Sowohl **VertragsärztInnen** als auch **WahlärztInnen** sind **verpflichtet**, Sie nach dem **aktuellen Stand der Wissenschaft** sorgfältig zu **behandeln**.
- **ÄrztInnen mit Kassenvertrag** sind im Gegensatz zu WahlärztInnen an **Mindestordinationszeiten** gebunden und **verrechnen** ihre Leistungen **direkt mit der Krankenkasse**.
- **Informieren** Sie sich daher **vor Beginn der Behandlung** bei einer Wahlärztin oder einem Wahlarzt über die Höhe der anfallenden **Kosten**.





# Aufbau Argumentarium

Weshalb übernimmt die Krankenkasse die Kosten für bestimmte Therapieformen (z.B. Homöopathie, TCM) nicht, obwohl ich mir davon einen Nutzen für meine Gesundheit verspreche?

## Das Wichtigste in Kürze:

- Damit **Leistungen von der Krankenkasse bezahlt** werden können, muss ihr **Nutzen wissenschaftlich erwiesen** sein.
- Die **Honorarordnungen der Krankenkassen** werden **laufend überarbeitet** – wenn sich der wissenschaftliche Erkenntnisstand zum Nutzen einer Behandlung ändert, werden in Zukunft gegebenenfalls die Kosten übernommen.
- Ihre **Ärztin bzw. Ihr Arzt** ist dazu **verpflichtet** Sie darüber **aufzuklären**, wenn eine vorgeschlagene **Behandlungsmethode** derzeit **wissenschaftlich nicht anerkannt** ist.



# Aufbau Argumentarium

Meine unterschiedlichen BehandlerInnen geben mir teils widersprüchliche Informationen und Empfehlungen zu meiner Erkrankung und Therapie. Wie soll ich damit umgehen?

## Das Wichtigste in Kürze:

- Lassen Sie sich von **widersprüchlichen Einschätzungen** nicht per se verunsichern, sondern sehen Sie diese auch als **Chance** die für Sie **passende Behandlung zu finden**.
- **Sprechen Sie** widersprüchliche Einschätzungen **im Gespräch mit Ihren BehandlerInnen offen an**. Z.B. „*Mein Hausarzt hat mir etwas anderes empfohlen und zwar...Wie lässt sich das erklären?*“
- **Äußern Sie** aktiv Ihre **Erwartungen** an eine Behandlung und sprechen Sie auch etwaige **Befürchtungen** an.



## Rückmeldungen GK-Coaches

*Die Inhalte (...) stellen eine große Unterstützung für die praktische Arbeit dar. Vor allem die Kurzzusammenfassung und die weiterführenden Links sind sehr hilfreich.*

*Aus meiner Sicht ist der FAQ-Leitfaden sehr gut gelungen. Er bildet die häufigsten Fragen gut ab und bietet ein gutes Nachschlagewerk zur Vorbereitung auf kritische Kundenfragen.*

Praxiserfahrungen der Coaches für laufende Weiterentwicklung

## Literatur

- ÄZQ (2015). *Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? Checkliste für Patientinnen und Patienten*. URL: <https://www.patienten-information.de/medien/checklisten/checkliste-gute-arztpraxis.pdf> (05.10.2021)
- Bundesärztekammer & Kassenärztliche Bundesvereinigung (2015). *Selbst zahlen? Ein Ratgeber zu individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) für Patientinnen und Patienten sowie Ärztinnen und Ärzte*. URL: <https://www.patienten-information.de/medien/checklisten/igel-checkliste.pdf> (05.10.2021)
- ZHAW School of Management and Law (2020). *Zwei Ärzte – drei Einschätzungen. Leitfaden für das Gespräch mit Ihrer Gesundheitsfachperson*. URL: [https://www.zhaw.ch/storage/sml/institute-zentren/wig/upload/02\\_WIG\\_Leitfaden\\_PatientInnen-20201013.pdf](https://www.zhaw.ch/storage/sml/institute-zentren/wig/upload/02_WIG_Leitfaden_PatientInnen-20201013.pdf) (05.10.2021)