

# Qualitätslabel MehrFachArzt

## Bestimmungen

## INHALTSVERZEICHNIS - BESTIMMUNGEN MEHRFACHARZT

1.	PRÄAMBEL (ZWECK DER ZERTIFIZIERUNG) .....	3
2.	ZIELE DES LABELS .....	3
3.	TRÄGERSCHAFT .....	3
4.	GÜLTIGKEIT .....	3
5.	BEDINGUNGEN FÜR DIE ERTEILUNG DES LABELS .....	3
5.1	GRUNDKRITERIEN ARZT .....	3
5.2	GRUNDKRITERIEN GRUPPENPRAXEN .....	4
5.3	ERFÜLLUNG VON 15 INDIKATOREN .....	4
6.	KOORDINATIONSSTELLE .....	4
7.	ZERTIFIZIERUNGSGREMIUM .....	5
8.	ZERTIFIZIERUNG .....	6
8.1	ABLAUF UND INHALTE ERST-ZERTIFIZIERUNG VON EINZELPRAXEN .....	6
8.2	ABLAUF UND INHALTE ERST-ZERTIFIZIERUNG VON GRUPPENPRAXEN .....	7
9.	REZERTIFIZIERUNG .....	8
9.1	ABLAUF UND INHALTE REZERTIFIZIERUNG VON EINZELPRAXEN .....	8
9.2	ABLAUF UND INHALTE REZERTIFIZIERUNG VON GRUPPENPRAXEN .....	9
10.	VERANTWORTLICHE AUDITOREN UND DURCHFÜHRUNG VON PRAXIS-INTERVIEW UND REZERTIFIZIERUNGSAUDIT .....	11
10.1	AUDITOREN .....	11
10.2	AUDIT DURCHFÜHRUNG .....	11
11.	ERTEILUNG UND ENTZUG DES LABELS .....	11
12.	PRAXISHANDBUCH .....	12
13.	PATIENTENBEFRAGUNG .....	13
14.	RECHTE UND PFLICHTEN DES ZERTIFIZIERTEN ARZTES .....	13
15.	SCHUTZBESTIMMUNGEN LABEL MEHRFACHARZT .....	14
16.	PREISKONDITIONEN .....	14
17.	RECHNUNGSSTELLUNG UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN .....	14
18.	WEITERGABE VON INHALTEN .....	15
19.	VERTRAGSDAUER UND AUSTRITT/KÜNDIGUNG DES LABELS .....	15
20.	GEHEIMHALTUNG UND DATENSCHUTZ .....	15
21.	GERICHTSSTAND .....	15

## **BESTIMMUNGEN DES QUALITÄTSLABELS MEHRFACHARZT**

Der Einfachheit halber wird im gesamten Text die männliche Form verwendet, die weibliche Form ist selbstverständlich mit eingeschlossen.

### **1. PRÄAMBEL (ZWECK DER ZERTIFIZIERUNG)**

Qualitätsüberlegungen gewinnen im Gesundheitswesen an Bedeutung. Dieser Entwicklung wird mit der Schaffung des Qualitäts-Labels „MehrFachArzt“ Rechnung getragen. Im Rahmen der hausärztlichen Leistungserbringung wird dem Patienten durch das Label aufgezeigt, welche Ärzte sich mit Qualitätsthemen aktiv auseinandersetzen und so eine konstant hohe Versorgungsqualität bieten. Dies wird mittels regelmässiger Überprüfung sichergestellt. Der MehrFachArzt zeichnet sich durch die Reflexion der täglichen Tätigkeit und die Bereitschaft zur stetigen Weiterentwicklung aus.

### **2. ZIELE DES LABELS**

Das Berufsbild des Hausarztes soll im Vergleich zu anderen medizinischen Tätigkeiten wieder interessanter und attraktiver gestaltet werden und dementsprechend auch für Studierende an Attraktivität gewinnen. Die hausärztliche Grundversorgung soll auf diesem Weg sichergestellt und die Zahl der praktizierenden Ärzte gesteigert werden.

Dem Patienten soll mit einem Label ein hoher Leistungsstandard garantiert werden. Er weiss: Ein „MehrFachArzt“ bietet konstante Grundversorgungsqualität auf höchstem Niveau.

Der Versicherer erkennt durch diesen „sichtbaren“ Qualitätsausweis, dass es sich um einen fortschrittlichen Hausarzt handelt, der Qualitätsaspekten in seiner Arbeit einen hohen Stellenwert einräumt und sich, sein Personal und die Abläufe und Ausstattung in seiner Praxis stetig weiterentwickelt, sowohl im Managed Care Bereich wie auch im technischen Bereich.

### **3. TRÄGERSCHAFT**

Hinter der Trägerschaft des Labels MehrFachArzt steht die Argomed Ärzte AG in Lenzburg.

### **4. GÜLTIGKEIT**

Die vorliegenden Bestimmungen regeln die Beziehungen zwischen der Trägerschaft des Labels MehrFachArzt und dem zertifizierten Arzt. Der Geltungsbereich bezieht sich auf alle ab dem 01.01.2010 nach diesen Bestimmungen als MehrFachArzt zertifizierten Ärzte.

### **5. BEDINGUNGEN FÜR DIE ERTEILUNG DES LABELS**

#### **5.1 GRUNDKRITERIEN ARZT**

Der Arzt ist Grundversorger in folgendem Sinne:

- Grundversorger bilden die Eintrittsstelle ins medizinische Versorgungssystem, sind für ihre Patienten zugänglich und bieten eine umfassende, kontinuierliche Betreuung. Sie behandeln die Mehrheit aller Patienten abschliessend, stellen die Notfallversorgung sicher und übernehmen für allfällige Behandlungen ausserhalb der eigenen Praxis eine Triage- und Koordinationsfunktion
- Die effektive Praxistätigkeit beinhaltet mindestens ein 50%-Pensum in der Hausarztmedizin
- Der Arzt ist Mitglied in einem Ärztenetz, das die Richtlinien der med-swiss.net erfüllt

## **5.2 GRUNDKRITERIEN GRUPPENPRAXEN**

Das Label MehrFachArzt ist grundsätzlich ein personenbezogenes Label. Gruppenpraxen werden jedoch als Gesamtorganisationen zertifiziert und sind berechtigt, gegen aussen als MehrFachArzt aufzutreten. Für eine Nutzung des Labels durch eine Praxis (Kommunikation gegen aussen) muss mindestens die Hälfte der in der Praxis tätigen Ärzte in der Grundversorgung (vgl. Ziff.5.1 Punkt 1) tätig sein.

## **5.3 ERFÜLLUNG VON 15 INDIKATOREN**

Für eine Zertifizierung gilt es die folgenden 15 Indikatoren zu erfüllen:

- Tätigkeitsgebiet MehrFachArzt in der Grundversorgung
- Medizinische Versorgung
- Notfalldienst
- Leistungsangebot / Untersuchungsangebot
- Administrative Informationen für Patienten
- Medizinische Informationen für Patienten
- Disease Management
- Aus- und Weiterbildung Hausarzt und Praxispersonal
- Qualitätsarbeit
- Fehlerkultur
- Qualitätsmanagement – Feedback
- Organisation und Prozesse
- Mitgliedschaft Ärztenetzwerk
- Sichere Kommunikation und Datenschutz
- Anwendung von eHealth-Applikationen

Eine detaillierte Erläuterung der Indikatoren ist unter [mehrfacharzt.ch](http://mehrfacharzt.ch) ersichtlich.

Um das MehrFachArzt Label zu erhalten, müssen grundsätzlich alle Indikatoren vom Kandidaten erfüllt werden. Trifft dies bei Antragsstellung nicht zu, müssen für abweichende Themen und Indikatoren Verbesserungsmassnahmen und einen Zeitplan zur Umsetzung definiert und aufgezeigt werden können. Dies mit der Ambition und dem Ziel der vollständigen Erfüllung der 15 Indikatoren.

## **6. KOORDINATIONSSTELLE**

Die Koordinationsstelle der Trägerschaft ist Anlaufpunkt für alle Belange der Ärzte (Gesuche, Anfragen, Beanstandungen, Entwicklungsvorschläge, etc.). Sie begleitet den Kandidaten während des ganzen Zertifizierungsprozesses und bereitet insbesondere den Antrag zur

Ausstellung oder Ablehnung der Zertifizierung sowie die aus den Praxis-Interviews und Audits resultierenden Ergebnisse für das Zertifizierungsgremium auf.

Sie nimmt zudem Vorschläge zur Weiterentwicklung des Labels entgegen und leitet diese an die Verantwortlichen weiter.

Die genaue Anschrift der Koordinationsstelle ist unter [mehrfacharzt.ch](http://mehrfacharzt.ch) ersichtlich.

## **7. ZERTIFIZIERUNGSGREMIUM**

Das Zertifizierungsgremium zeigt sich verantwortlich für die Genehmigung oder Ablehnung des Zertifizierungs-Antrages und des Vorschlages auf Rezertifizierung.

Bei der Zusammenstellung des Zertifizierungsgremiums wird darauf geachtet, dass alle Interessengruppen im Minimum je einen Vertreter stellen. Namentlich definieren sich die Interessengruppen wie folgt:

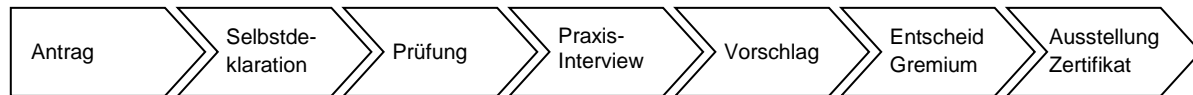
- Krankenkassen
- Patientenorganisationen
- Hausarztvertreter
- Trägerschaft

Die aktuelle personelle Zusammensetzung des Gremiums wird auf [mehrfacharzt.ch](http://mehrfacharzt.ch) publiziert.

## 8. ZERTIFIZIERUNG

### 8.1 ABLAUF UND INHALTE ERST-ZERTIFIZIERUNG VON EINZELPRAXEN

Der Prozess zur erstmaligen Zertifizierung ist wie folgt definiert:



Nach Einreichen der schriftlichen Anmeldung bei der Koordinationsstelle erhält der Arzt einen Link zur Online-Selbstdeklaration. Dabei gilt es, diese wahrheitsgetreu auszufüllen. Themen und Bereiche, welche nicht vollständig erfüllt werden, müssen detailliert erläutert werden. Es muss ersichtlich sein, welches Kriterium in welchem Zeitraum durch welche Massnahmen erfüllt werden kann.

Die Koordinationsstelle kontrolliert die eingereichten Unterlagen im Rahmen einer Vorprüfung auf Vollständigkeit und Richtigkeit und veranlasst bei einem positiven Ergebnis das Aufgebot zum Praxis-Interview. Zu diesem Zweck wird das Dossier einem Auditoren übergeben, dem Arzt wird die gleiche Dokumentation zugestellt.

Der Auditor vereinbart mit dem Kandidaten frühzeitig (mindestens 2 Monate vorher) einen Termin zum Praxis-Interview.

Das Praxis-Interview besteht aus verschiedenen Teilen:

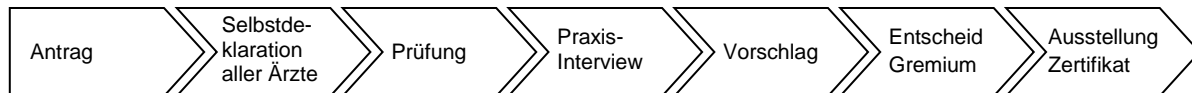
- Praxisrundgang (max. 15 Minuten)
- Interview mit dem Hausarzt
  - o Fragen und Diskussionspunkte zu den Indikatoren (30 - 45 Minuten)
  - o Freie Fragen und offene Diskussion (30 - 45 Minuten)
- Interview mit MPA (max. 15 Minuten)

Das Zertifizierungsgremium beschliesst auf Basis der Selbstdeklaration und der Ergebnisse aus dem Praxis-Interview über die Zertifizierung zum MehrFachArzt. Bestandteil des durch den Auditoren erstellten Dossiers ist ein Aufgabenkatalog. Dieser gibt vor, welche Punkte aus der Selbstdeklaration und dem Praxis-Interview bis zum ersten Audit zu verbessern sind. Es wird dabei unterschieden zwischen obligatorischen Anpassungen/Verbesserungen und Themenbereich mit fakultativen Verbesserungspotenzialen, diese Empfehlungen sind als Anregung zu verstehen.

Bei einem nicht bestandenen Praxis-Interview hat der betreffende Arzt die Möglichkeit, nach Eröffnung des Ergebnisses, bei der Koordinationsstelle ein schriftliches Gesuch für ein weiteres Praxis-Interview einzureichen. Er hat darin zu begründen, warum er ein erneutes Praxis-Interview für angebracht hält und wie er die bemängelten Punkte aus dem ordentlichen Praxis-Interview verbessern wird. Die Koordinationsstelle entscheidet darauf, ob dem Gesuch stattgegeben wird. Die Kosten für das zusätzliche Praxis-Interview sind vom Arzt zu tragen.

## 8.2 ABLAUF UND INHALTE ERST-ZERTIFIZIERUNG VON GRUPPENPRAXEN

Der Prozess zur erstmaligen Zertifizierung von Gruppenpraxen ist wie folgt definiert:



Zu Beginn der Zertifizierung ist durch die Gruppenpraxis ein Arzt als Qualitätsverantwortlicher zu definieren. Dieser fungiert für die Zertifizierung und den Rezertifizierungsprozess als primärer Ansprechpartner und auch als Hauptverantwortlicher für das Praxis-Interview. Nach Einreichen der schriftlichen Anmeldung bei der Koordinationsstelle erhält jeder Arzt der Gruppenpraxis einen Link zur Online-Selbstdeklaration. Dabei gilt es, diese wahrheitsgetreu auszufüllen. Der Qualitätsverantwortliche bearbeitet dabei den vollständigen Fragebogen (personenbezogene und praxisbezogene Fragen). Die übrigen Mitglieder der Gruppenpraxis füllen nur den personenbezogenen Fragebogen aus. Themen und Bereiche, welche nicht vollständig erfüllt werden, müssen detailliert erläutert werden. Es muss ersichtlich sein, welches Kriterium in welchem Zeitraum durch welche Massnahmen erfüllt werden kann.

Die Koordinationsstelle kontrolliert die eingereichten Unterlagen im Rahmen einer Vorprüfung auf Vollständigkeit und Richtigkeit und veranlasst bei einem positiven Ergebnis das Aufgebot zum Praxis-Interview. Zu diesem Zweck wird das Dossier der Gruppenpraxis einem Auditoren übergeben, dem qualitätsverantwortlichen Arzt wird dieselbe Dokumentation zugestellt. Die anderen Mitglieder erhalten ihre personenbezogene Selbstdeklaration.

Der Auditor vereinbart mit dem Qualitätsverantwortlichen frühzeitig (mindestens 2 Monate vorher) einen Termin zum Praxis-Interview. Sollten sich zu den personenbezogenen Fragebögen der Praxismitglieder Fragen ergeben, die nicht im ordentlichen Interview mit dem Qualitätsverantwortlichen gelöst werden können, wird der Auditor auf Verlangen der Koordinationsstelle zusätzliche Einzelinterviews mit den betreffenden Kandidaten vereinbaren und führen.

Das Praxis-Interview besteht aus verschiedenen Teilen:

- Praxisrundgang (max. 15 Minuten)
- Interview mit dem qualitätsverantwortlichen Hausarzt
  - o Fragen und Diskussionspunkte zu den Indikatoren (30 - 45 Minuten)
  - o Freie Fragen und offene Diskussion (30 - 45 Minuten)
- Wenn nötig weitere personenbezogene Interviews mit Praxismitgliedern
- Interview mit leitender MPA (max. 15 Minuten)

Das Zertifizierungsgremium beschliesst auf Basis der Selbstdeklarationen und der Ergebnisse aus dem Praxis-Interview über die Zertifizierung der Gruppenpraxis. Trägerin des Labels ist die Gruppenpraxis und somit alle darin tätigen Ärzte. Bestandteil des durch den Auditoren erstellten Dossiers ist ein Aufgabenkatalog. Dieser gibt vor, welche Punkte aus den Selbstdeklarationen und dem Praxis-Interview bis zum ersten Audit (Rezertifizierung) zu verbessern sind. Es wird dabei unterschieden zwischen obligatorischen Anpassungen/Verbes-

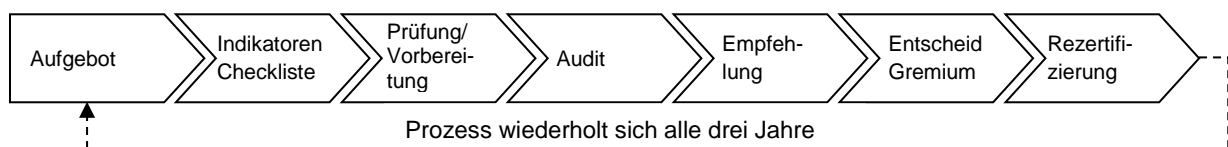
serungen und Themenbereich mit fakultativen Verbesserungspotenzialen, diese Empfehlungen sind als Anregung zu verstehen. Die Umsetzung und Überwachung der obligatorischen Anpassungen obliegt dem Qualitätsverantwortlichen in der Gruppenpraxis.

Bei einem nicht bestandenen Praxis-Interview hat der Qualitätsverantwortliche die Möglichkeit, nach Eröffnung des Ergebnisses, bei der Koordinationsstelle ein schriftliches Gesuch für ein weiteres Praxis-Interview einzureichen. Er hat darin zu begründen, warum er ein erneutes Praxis-Interview für angebracht hält und wie die Gruppenpraxis die bemängelten Punkte aus dem ordentlichen Praxis-Interview verbessern wird. Die Koordinationsstelle entscheidet darauf, ob dem Gesuch stattgegeben wird. Die Kosten für das zusätzliche Praxis-Interview sind von der Gruppenpraxis zu tragen.

## 9. REZERTIFIZIERUNG

### 9.1 ABLAUF UND INHALTE REZERTIFIZIERUNG VON EINZELPRAXEN

Der Prozess zur Rezertifizierung für Einzelpraxen ist wie folgt definiert:



Nach der erstmaligen Vergabe des Labels erfolgen innerhalb von 3 Jahren das Aufgebot und eine Einladung für die erste planmässige Rezertifizierung. Die Koordinationsstelle stellt dem Arzt einen Link zu einer Online-Indikatoren-Checkliste zu, die entlang der 15 Indikatoren verläuft (siehe dazu auch Abschnitt 5). Dieser Fragebogen enthält einen Kurzbeschreibung und die Messgrösse pro Indikator. Der Arzt bestätigt die Erfüllung der in Abschnitt 5 definierten Voraussetzungen. Falls eine Voraussetzung nicht erfüllt wird, muss eine Massnahme zur Erreichung definiert werden, die bis zur nächsten Rezertifizierung umgesetzt werden muss.

Die Koordinationsstelle kontrolliert die eingereichten Unterlagen im Rahmen einer Vorprüfung auf Vollständigkeit und Richtigkeit und veranlasst bei einem positiven Ergebnis das Aufgebot zum Audit. Zu diesem Zweck werden die Indikatoren-Checkliste und das Dossier aus der Erstzertifizierung (insbesondere die im Praxis-Interview definierten Massnahmen zur Verbesserung) einem Auditoren übergeben, dem Arzt wird die gleiche Dokumentation zugestellt.

Der Auditor vereinbart mit dem Kandidaten frühzeitig (mindestens 2 Monate vorher) einen Termin zum Rezertifizierungsaudit.

Das Praxis-Interview besteht aus verschiedenen Teilen:

- Bei Neuerungen: Praxisrundgang (max. 10 Minuten)
- Audit mit dem Hausarzt
  - o Fragen und Diskussionspunkte zu der Indikatoren-Checkliste (20 - 30 Minuten)
  - o Fragen zur Umsetzung der definierten Massnahmen zur Verbesserung und offene Diskussion (45 - 60 Minuten)
- Interview mit MPA (max. 15 Minuten), ob ein solches Interview stattfindet, liegt im Ermessen des Auditoren

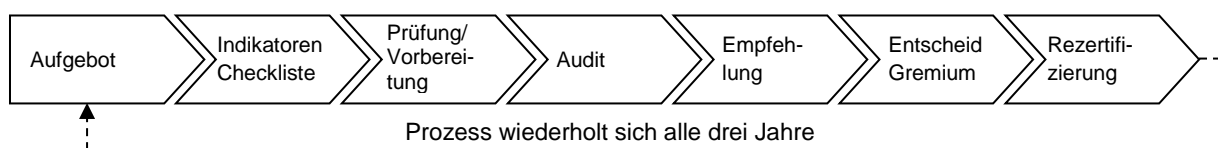


Das Zertifizierungsgremium beschliesst auf Basis der Online-Indikatoren-Checkliste und der Ergebnisse aus dem Audit über die Rezertifizierung zum MehrFachArzt. Der durch den Auditor erstellte und im Audit weiterentwickelte Aufgabenkatalog ist wiederum integraler Bestandteil des Dossiers. Dieser Katalog gibt vor, welche Punkte aus der Indikatoren-Checkliste und dem Audit bis zur nächsten Rezertifizierung verbessert werden müssen. Es wird dabei unterschieden zwischen obligatorischen Anpassungen/Verbesserungen und Themenbereiche mit fakultativen Verbesserungspotenzialen, diese Empfehlungen sind als Anregung zu verstehen.

Bei einem nicht bestandenen Audit hat der betreffende Arzt die Möglichkeit, innerhalb von 30 Tagen nach Eröffnung des Ergebnisses, bei der Koordinationsstelle ein schriftliches Gesuch für einen nochmaligen Audit einzureichen. Er hat darin zu begründen, warum er einen erneuten Audit für angebracht hält und wie er die bemängelten Punkte aus dem ordentlichen Audit verbessern wird. Die Koordinationsstelle entscheidet darauf, ob dem Gesuch stattgegeben wird. Die Kosten für den zusätzlichen Audit sind vom Arzt zu tragen.

## 9.2 ABLAUF UND INHALTE REZERTIFIZIERUNG VON GRUPPENPRAXEN

Der Prozess zur Rezertifizierung für Gruppenpraxis ist wie folgt definiert:



Nach der erstmaligen Vergabe des Labels erfolgen innerhalb von 3 Jahren das Aufgebot und eine Einladung für die erste planmässige Rezertifizierung. Die Koordinationsstelle stellt jedem Arzt in der Gruppenpraxis einen Link zu einer Online-Indikatoren-Checkliste zu, die entlang der 15 Indikatoren verläuft (siehe dazu auch Abschnitt 5). Dieser Fragebogen enthält einen Kurzbeschreibung und die Messgrösse pro Indikator. Der Qualitätsverantwortliche und die anderen Ärzte in der Gruppenpraxis bestätigen die Erfüllung aller in Abschnitt 5 definierten Voraussetzungen. Falls eine Voraussetzung nicht erfüllt wird, muss eine Massnahme zur Erreichung definiert werden, die bis zur nächsten Rezertifizierung umgesetzt werden muss.

Die Koordinationsstelle kontrolliert alle eingereichten Unterlagen im Rahmen einer Vorprüfung auf Vollständigkeit und Richtigkeit und veranlasst bei einem positiven Ergebnis das Aufgebot zum Audit. Zu diesem Zweck werden die Indikatoren-Checklisten und das Dossier aus der Erstzertifizierung (insbesondere die im Praxis-Interview definierten Massnahmen zur Verbesserung) einem Auditoren übergeben, dem Qualitätsverantwortlichen wird die gleiche Dokumentation zugestellt. Die restlichen Ärzte in der Gruppenpraxis erhalten ihre persönliche Indikatoren-Checkliste zuzüglich der Resultate (insbesondere die definierten Massnahmen) aus der Erstzertifizierung.

Der Auditor vereinbart mit dem Qualitätsverantwortlichen frühzeitig (mindestens 2 Monate vorher) einen Termin zum Rezertifizierungsaudit. Sollten sich zu den Indikatoren-Checklisten der übrigen Praxismitglieder Fragen ergeben, die nicht im ordentlichen Interview mit dem

Qualitätsverantwortlichen gelöst werden können, wird der Auditor auf Verlangen der Koordinationsstelle zusätzliche Einzelinterviews mit den betreffenden Kandidaten vereinbaren und führen.

Das Praxis-Interview besteht aus verschiedenen Teilen:

- Bei Neuerungen: Praxisrundgang (max. 10 Minuten)
- Audit mit dem Qualitätsverantwortlichen
  - o Fragen und Diskussionspunkte zu der Indikatoren-Checkliste (20 - 30 Minuten)
  - o Fragen zur Umsetzung der definierten Massnahmen zur Verbesserung und offene Diskussion (45 - 60 Minuten)
- Interview mit der leitenden MPA (max. 15 Minuten), ob ein solches Interview stattfindet, liegt im Ermessen des Auditoren

Das Zertifizierungsgremium beschliesst auf Basis der Indikatoren-Checksite und der Ergebnisse aus dem Audit über die Rezertifizierung der Gruppenpraxis. Trägerin des Labels ist die Gruppenpraxis und somit alle darin tätigen Ärzte. Der durch den Auditor erstellte und im Audit weiterentwickelte Aufgabenkatalog ist wiederum integraler Bestandteil des Dossiers. Dieser Katalog gibt vor, welche Punkte aus der Indikatoren-Checkliste und dem Audit bis zur nächsten Rezertifizierung verbessert werden müssen. Es wird dabei unterschieden zwischen obligatorischen Anpassungen/Verbesserungen und Themenbereich mit fakultativen Verbesserungspotenzialen, diese Empfehlungen sind als Anregung zu verstehen. Die Umsetzung und Überwachung der obligatorischen Anpassungen obliegt dem Qualitätsverantwortlichen in der Gruppenpraxis.

Bei einem nicht bestandenen Audit hat der Qualitätsverantwortliche die Möglichkeit, innerhalb von 30 Tagen nach Eröffnung des Ergebnisses, bei der Koordinationsstelle ein schriftliches Gesuch für einen nochmaligen Audit einzureichen. Er hat darin zu begründen, warum er einen erneuten Audit für angebracht hält und wie er die bemängelten Punkte aus dem ordentlichen Audit verbessern wird. Die Koordinationsstelle entscheidet darauf, ob dem Gesuch stattgegeben wird. Die Kosten für den zusätzlichen Audit sind von der Gruppenpraxis zu tragen.

Ereignen sich bei Gruppenpraxen zwischen den Zyklen Personalwechsel, so sind die neu hinzukommenden Ärzte verpflichtet, die personenbezogene Selbstdeklaration innerhalb eines Jahres nach Eintritt vorzunehmen. Die Rolle des Qualitätsverantwortlichen kann zwischen den Zyklen neu zugeteilt werden. Dies ist der Koordinationsstelle bei Kenntnisnahme des Aufgebots mitzuteilen. Anderenfalls kann die MehrFachArzt Zertifizierung der gesamten Praxis aberkannt werden.

## **10. VERANTWORTLICHE AUDITOREN UND DURCHFÜHRUNG VON PRAXIS-INTERVIEW UND REZERTIFIZIERUNGSAUDIT**

### **10.1 AUDITOREN**

Als Auditor wird nur eingesetzt, wer über hervorragende Erfahrung in der Grundversorgung und die zur Ausübung des Amtes notwendige Objektivität verfügt.

Zuständig für die Durchführung ist eine externe und unabhängige Auditierungsstelle. Die Einteilung der Auditoren wird von der Auditstelle vorgenommen.

Die Auditoren durchlaufen regelmässige Aus- und Weiterbildungen und entsprechen daher den hohen geforderten Qualitätsstandards.

### **10.2 AUDIT DURCHFÜHRUNG**

Bei Antrag auf Zertifizierung wird vom antragsstellenden Arzt oder allen Ärzten einer Gruppenpraxis eine Selbstdeklaration verlangt. Anschliessend erfolgt ein Praxis-Interview vor Ort. Das Aufgebot für das erste Audit wird 3 Jahre nach erstmaliger Vergabe des Labels gestellt, alle folgenden im Zyklus von 3 Jahren.

Bestehen offensichtliche Zweifel an Angaben und/oder Deklarationen des Arztes oder der Ärzte in einer Gruppenpraxis sowie an der aktuellen Erfüllung der Kriterien gemäss Abschnitt 5, kann jederzeit ein Zwischen-Audit angeordnet werden.

Der betreffende Arzt beziehungsweise der Qualitätsverantwortliche der Gruppenpraxis erhält frühzeitig (mindestens 2 Monate vorher) ein Aufgebot zum Einreichen der notwendigen Unterlagen. Der Termin für das Praxis-Interview und den Audit zur Rezertifizierung wird mit dem Auditoren selbst vereinbart.

Kann ein vereinbarter Termin von einer zu zertifizierenden Praxis nicht eingehalten werden, muss der entsprechende Auditor bis mindestens 72 Stunden vor dem Gespräch informiert werden. Wird diese Frist unterschritten, muss ein Unkostenbeitrag von CHF 250 zu Gunsten der Koordinationsstelle erhoben werden.

Verweigert ein Arzt oder ein Qualitätsverantwortlicher einer Gruppenpraxis das Praxis-Interview, den Audit oder einen Auditor ist dies der Koordinationsstelle schriftlich zu begründen.

## **11. ERTEILUNG UND ENTZUG DES LABELS**

Anhand der Selbstdeklaration beziehungsweise der Indikatoren-Checkliste des antragstellenden Arztes oder der antragstellenden Gruppenpraxis bezogen auf die gemäss Abschnitt 5 zu erfüllenden Kriterien, wird durch die Koordinationsstelle MehrFachArzt dem Zertifizierungsgremium der Antrag zur Annahme oder Ablehnung unterbreitet. Die Koordinationsstelle behält sich vor, Informationen einzufordern und gegebenenfalls Stichproben oder einen Zwischen-Audit anzuordnen. Das Zertifizierungsgremium entscheidet anschliessend über die Erteilung oder Nichterteilung des Labels an den antragstellenden Arzt oder die antragstellende Gruppenpraxis. Der Entscheid ist endgültig und nicht anfechtbar. Er wird dem Antragsteller beziehungsweise dem Qualitätsverantwortlichen der Gruppenpraxis schriftlich eröffnet.

Zuständig für einen Entzug oder eine Nichtverlängerung eines erteilten Labels ist ebenfalls das Zertifizierungsgremium. Folgende Umstände können unter anderem einen Entzug oder eine Nichtverlängerung des Labels nach sich ziehen:

- Nicht-Einhaltung der Grundkriterien und Indikatoren gemäss Abschnitt 5
- Audit-Ergebnis
- Nichteinhalten der Zahlungsbedingungen
- Weitergabe des von MehrFachArzt Dokumenten an unberechtigte Dritte (insbesondere das Praxishandbuch)
- Nichteinhalten von Terminen und Aufgeböten

Ein sofortiger Entzug des Labels kann unter anderem aus folgenden Gründen erfolgen:

- Falschangaben aller Art
- Vortäuschen falscher Tatsachen
- Ausschluss aus einem Ärztenetz
- Nichteinhalten von Meldepflichten
- Verweigerung des Audits aus nicht triftigen Gründen
- Missbräuchliche Verwendungen des Labels und der zusammenhängenden Komponenten

Das Zertifizierungsgremium behält sich ausdrücklich vor, unter Berücksichtigung von weiteren wichtigen Gründen, einen Entzug zu beschliessen.

Jede weitere Verwendung des Labels nach dessen Entzug ist ausdrücklich untersagt. Zuwiderhandlungen werden rechtlich geahndet.

## **12. PRAXISHANDBUCH**

Als zentraler Bestandteil des Labels wird dem Arzt oder der Gruppenpraxis nach der Zertifizierung ein Praxishandbuch ausgehändigt. Das Praxishandbuch ist durch den zertifizierten Arzt oder durch die zertifizierte Gruppenpraxis nach den bestehenden Bedürfnissen zu ergänzen und stetig weiterzuentwickeln. Organisation und Prozesse sollen für Drittpersonen transparent und nachvollziehbar dokumentiert werden.

Eine erfolgreiche Rezertifizierung basiert unter anderem auf der Verwendung und der inhaltlichen Qualität des Praxishandbuchs. Dabei soll es vom Arzt oder der Gruppenpraxis primär als nützliches Instrument betrachtet und verwendet werden, so um beispielsweise Arbeitsabläufe neuen Mitarbeitern einfacher zugänglich zu machen.

Eine Beschreibung des Handbuches und der Struktur kann unter [mehrfacharzt.ch](http://mehrfacharzt.ch) angesehen werden.

### 13. PATIENTENBEFRAGUNG

Einmal pro Rezertifizierungsintervall sind alle MehrFachArzt-zertifizierten Ärzte (auch diejenigen in Gruppenpraxen) verpflichtet, die Bestätigung einer erfolgreichen Durchführung einer Patientenbefragung vorzuweisen. Anerkannt werden Patientenbefragungen von SGIM, EQUAM, QMB und Argomed. Patientenbefragungen von anderen Anbietern können nur nach Absprache mit der MehrFachArzt-Koordinationsstelle durchgeführt werden. Der Preis für die Patientenbefragung von Argomed ist nicht im Jahresbeitrag der MehrFachArzt-Gebühren enthalten und ist bei Inanspruchnahme zusätzlich zu begleichen.

Argomed Patientenbefragung: <http://www.mehrfacharzt.ch/produkte-und-angebote/patientenbefragung>

SGIM Patientenbefragung: <http://www.sгим.ch/de/qualitaet/patientenzufriedenheit/>

EQUAM Patientenbefragung: [http://www.equam.ch/content.php?equam-1-1-tbl\\_1\\_9-2-63](http://www.equam.ch/content.php?equam-1-1-tbl_1_9-2-63)

QMB Patientenbefragung: <http://www.politikundpatient.ch/>

### 14. RECHTE UND PFLICHTEN DES ZERTIFIZIERTEN ARZTES

Nach erfolgreicher Zertifizierung kann der „MehrFachArzt“ oder die „MehrFachArzt-Gruppenpraxis“ das Label für seine beziehungsweise ihre geschäftlichen Zwecke in der Kommunikation nach innen und aussen nutzen. Der Arzt beziehungsweise die Gruppenpraxis ist berechtigt, elektronische Auftritte, Korrespondenzen, Werbeunterlagen, Dokumentationen, Informationsmedien etc. mit dem Label gemäss Abschnitt 15 zu versehen.

Der zertifizierte Arzt oder die zertifizierte Gruppenpraxis ist dazu verpflichtet, bei folgenden Umständen unverzüglich mit der Koordinationsstelle des Labels Kontakt aufzunehmen:

- jede Art von Verfehlungen, die dem Label Schaden zufügen können
- bei nicht mehr gegebener Erfüllung aller Grundkriterien gemäss den Abschnitt 5.1 und 5.2
- bei nicht mehr gegebener Erfüllung der Indikatoren gemäss Abschnitt 5.3
- bei Änderung der Praxisstruktur (insbesondere in Gruppenpraxen)
- bei Auflösung der Praxis
- bei Umzug

Die Gebühren sind gemäss [Abschnitt 16](#) zu begleichen.

## 15. SCHUTZBESTIMMUNGEN LABEL MEHRFACHARZT

Das Label MehrFachArzt ist geschützt und damit auch verschiedene Produkte, die in diesem Zusammenhang verwendet werden:

Label-Logo:



Zertifikat:



Eine detaillierte Auflistung der mit dem Label versehenen und für zertifizierte Hausärzte zur Verfügung stehenden Produkte und Vorlagen ist unter [mehrfacharzt.ch](http://mehrfacharzt.ch) ersichtlich.

## 16. PREISKONDITIONEN

Für die Zertifizierung werden vom antragstellenden Arzt oder der antragstellenden Gruppenpraxis eine einmalige Anmeldegebühr und eine wiederkehrende Jahresgebühr erhoben. Die aktuellen Preiskonditionen sind unter [mehrfacharzt.ch](http://mehrfacharzt.ch) einzusehen. Die Trägerschaft MehrFachArzt behält sich vor, die Beiträge periodisch anzupassen. Eine allfällige Erhöhung der Jahresgebühr ist dem Label-führenden Arzt frühzeitig (in der Regel bis spätestens 30. Juni eines Jahres für Beiträge des Folgejahres) mitzuteilen, um dem Arzt eine ordentliche Kündigung des Labels nach [Abschnitt 19](#) zu ermöglichen.

## 17. RECHNUNGSSTELLUNG UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Anmelde- und erstmalige Jahresgebühr sind innert 30 Tage nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Die Rechnungsstellung erfolgt nach dem Entscheid des Zertifizierungsgremiums. Es erfolgt keine anteilige Berechnung der Jahresgebühr bei unterjähriger Anmeldung.

Bei einer ungenügenden Deklaration ist die Anmeldegebühr in jedem Fall geschuldet. Die Jahresgebühr ist in diesem Fall nicht fällig.

Für die Folgejahre nach der erstmaligen Zertifizierung wird jeweils im April jeden Jahres für das laufende Jahr Rechnung gestellt. Die Zahlungsfrist nach Erhalt der Rechnung beträgt 30 Tage.

Wird dem Arzt oder der Gruppenpraxis das Label vorzeitig entzogen, erfolgt keine Rückvergütung der Jahresgebühren. Dies gilt ebenso bei Auflösung oder Übergabe der Praxis. Bei Veränderungen (insbesondere Wechsel des Qualitätsverantwortlichen) in Gruppenpraxen kann das Label unter Erfüllung der MehrFachArzt Auflagen (Vorlage einer vollständigen und geprüften Selbstdeklaration) beibehalten werden.

Durch den Arzt oder die Gruppenpraxis ausserordentlich verursachte Kosten können dem Arzt oder der Gruppenpraxis belastet werden.

Genauere Angaben zu den Preisen sind unter [mehrfacharzt.ch](http://mehrfacharzt.ch) einzusehen.

#### **18. WEITERGABE VON INHALTEN**

Die Weitergabe von Inhalten des Labels an Dritte ist ohne ausdrückliche Genehmigung durch die Koordinationsstelle nicht erlaubt.

Die Trägerschaft des Labels behält sich vor, den Arzt oder die Gruppenpraxis bei nicht genehmigter Weitergabe auf Ersatz des eingetretenen Schadens zu belangen.

#### **19. VERTRAGSDAUER UND AUSTRITT/KÜNDIGUNG DES LABELS**

Die vorliegenden Bestimmungen treten für den Arzt oder die Gruppenpraxis mit dem Versand der Selbstdeklaration in Kraft. Das Label kann vom Arzt oder der Gruppenpraxis mit einer Frist von 3 Monaten jeweils auf das Jahresende schriftlich gekündigt werden, erstmals nach 2 Jahren ab Ausstellung. Ohne Kündigung verlängert sich die Vereinbarung jeweils stillschweigend um ein Jahr.

Bei krankheitsbedingtem Ausscheiden aus dem Berufsleben oder bei Todesfall wird die Zertifizierung aufgelöst (gilt nicht für Gruppenpraxen). In allen anderen Fällen muss die Zugehörigkeit schriftlich gemäss den obenstehenden Fristen gekündigt werden.

Eine Rückerstattung der Jahresgebühren erfolgt in keinem Fall, auch nicht pro rata.

#### **20. GEHEIMHALTUNG UND DATENSCHUTZ**

Über die zur Kenntnis gelangten geschäftlichen und technischen Angelegenheiten der Praxis werden alle in den Zertifizierungsprozess involvierten Stellen Stillschweigen bewahren. Dies gilt auch für die Zeit über die Label-Nutzung hinaus.

Im Gegenzug verpflichtet sich der in den Zertifizierungsprozess involvierte Arzt oder die involvierte Gruppenpraxis, Kenntnisse aus dem Label und/oder der MehrFachArzt-Trägerschaft als vertraulich zu behandeln.

Die gesetzlichen Datenschutz-Bestimmungen bleiben vorbehalten und sind von allen Beteiligten strikte einzuhalten.

#### **21. GERICHTSSTAND**

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist Lenzburg, Aargau. Es gilt Schweizer Recht.