

Wie Ärzte unsere Zeit verschwenden

Von Patrick Bernau

Falls Patienten ihre Termine nicht einhalten, wollen die Ärzte künftig eine Ausfallgebühr haben - so fordert es der Chef der Kassenärztlichen Bundesvereinigung, Andreas Gassen. Das ist lustig, weil Ärzte in ihren Praxen bisher eher nicht gelangweilt auf Patienten warten.

Im Gegenteil: Beim Facharzt sieht das Wartezimmer oft eher so aus, dass es besser wäre, wenn noch zwei Patienten spontan nach Hause gingen. Zehn Minuten Wartezeit nimmt ja noch jeder hin (allerdings nur beim Arzt und bei der Bahn, beim Friseur fänden die meisten Kunden das schon unerhört) - aber tatsächlich kann man beim Arzt problemlos länger als eine Stunde warten. Seltsamerweise scheint das besonders oft in den Praxen zu geschehen, die nur selten spontane Notfälle zu behandeln haben. Da fragt sich der Patient: Merkt das eigentlich die Ärztin nicht, dass sie regelmäßig am Ende der Sprechstunde noch ein halbes Dutzend Patienten übrig hat? Oder gehört es in der Praxis zum System, dass die Patienten zwei Stunden zu früh einbestellt werden?

Vieles ist eine Frage des Managements und der Prioritäten. Fluggesellschaften kennen es auch, dass Kunden nicht zum Flieger kommen. Sie kennen sogar kurzfristige Buchungen. Sie überbuchen ihre Flugzeuge regelmäßig - und müssen trotzdem nur äußerst selten Passagiere wieder wegschicken. Bei Ärzten dagegen wird es schon zum

Problem, einen einmal vereinbarten Termin wieder abzusagen. Wer nämlich schon zur Vereinbarung drei Tage gebraucht hat, um überhaupt durchzukommen - der hat keine Lust, zur Absage noch mal drei Tage am Telefon zu hängen.

Da könnte das Internet helfen. Doch bucht man dort einen Termin, ruft die Praxis allzu oft doch noch mal an, um ihn zu verlegen. Oder der Patient erfährt erst bei der Ankunft an Ort und Stelle, dass der für sein Leiden zuständige Arzt leider gerade im Urlaub ist.

Nun haben alle Dienstleistungen ein Problem, das man nicht loswird: Einer wartet immer auf den anderen. Man muss abwägen: Entweder kann man die Zeit des Dienstleisters sparen oder die Zeit des Kunden. Normale Dienstleister probieren, die Zeit des Kunden zu sparen, wenn sie nicht gerade lange Warteschlangen zum Marketing für sich nutzen wollen.

Bei Ärzten dagegen wird so viel Zeit der Kunden vertrödelte, dass es sich durch die gesparte Zeit der Doktoren nicht rechtfertigen lässt. Vieles hat mit dem Bild vom Kunden zu tun. Das legt schon das Wort nahe, denn der "Patient" stammt von einem lateinischen Wort ab, das sich nicht nur mit "leiden" übersetzen lässt, sondern auch mit "geduldig ertragen". Wenn Ärzte dann doch über die Wartezeit des Patienten nachdenken, dann bloß als kleiner Beitrag zur nachgeordneten Patienten-

zufriedenheit - und nicht mit Blick auf den volkswirtschaftlichen Schaden, den das Warten verursacht.

Ganz wird man da nie rauskommen. Ein Stück weit muss das Gesundheitssystem sogar die Zeit der Patienten verschwenden. Wer kann schon von außen sehen, wie groß das Problem eines Patienten wirklich ist? Wie priorisiert man die Patienten? Weil Geld keine Rolle spielen soll, bleibt neben der fachlichen Einschätzung der Symptome nur ein Weg: Es muss ein bisschen unangenehm sein, zum Arzt zu gehen. Wartezeiten tragen dazu bei.

Inzwischen aber ist die Rücksichtslosigkeit so weit gediehen, dass sie geradezu schädlich wird. Patienten werden von einem Facharzt zum anderen geschickt, jedes Mal vergeht wieder unnötig Zeit, und das Gesundheitsproblem wächst. Sogar für die Terminvergabe selbst wird die Wartezeit zum Problem. Wer beim Orthopäden seinen Termin erst in sechs Monaten bekommt, der hat zwar die Nackenschmerzen bis dahin ziemlich sicher in den Griff bekommen - den Termin behält der Patient aber gerne trotzdem, schließlich weiß man ja nicht, ob in sechs Monaten das Handgelenk wehtut. Solche Termine werden von Patienten natürlich besonders oft vergessen.

Deutschlands Gesundheitssystem ist eines der teuersten und am besten ausgestatteten der reichen Welt. Es wird Zeit, mehr an die Zeit der Patienten zu denken.