

PATIENTINNEN-NETZWERK NRW

Patientenbrief NRW 3/2011

Patienten an die Macht

Ärzte hätten gerne brave Patienten. Doch seit Internet und Selbsthilfegruppen für Transparenz sorgen, lassen Kranke sich nicht mehr alles gefallen. Und das kann sogar die Kosten senken.

Kommt ein Patient zum Arzt. Er hat Nackenschmerzen, und das seit Wochen. Der Arzt schickt ihn zum MRT, dort findet sich nichts. Der Doktor schlägt eine kleine Sonderuntersuchung vor, kostet aber extra. Auf Nachfrage sagt er, dass es wohl rund 70 Euro seien, fühlt sich durch die Frage aber offensichtlich gestört. „Ich will Ihnen nichts andrehen“, faucht er. Der Patient nimmt an, um den Arzt nicht zu verärgern. Bei der Untersuchung kommt nichts heraus. Als der Patient die Praxis verlässt, fragt er sich: War das jetzt wirklich nötig?

Eine solche Situation kommt vielen Kassenpatienten in Deutschland bekannt vor - und erst recht den Privatpatienten, die nachher immer die Rechnung bekommen. Es ist seltsam. Während sich die Deutschen beim Möbelkauf nicht genieren, um den Rabatt zu feilschen, und beim Jeanskauf in drei Geschäfte gehen, bevor sie sich für die eine Hose entscheiden, läuft es beim Arzt völlig anders. Hier ist der Patient zwar Kunde, doch er merkt wenig davon. Selten vergleicht er Anbieter (Ärzte), Produkte (Therapien) oder gar Preise - und „Nein“ zu sagen, wenn der Arzt etwas vorschlägt, kommt ihm kaum in den Sinn.

Dass sich der Gesundheitskonsument so anders verhält als der Möbelkäufer liegt zum einen daran, dass er meist nicht selbst zahlt, sondern seine Versicherung, er sich also um Kosten nicht kümmern muss. Zum anderen hat das historische Gründe. „Patienten wurden viele Jahrhunderte lang zum passiv erdulenden Kranken sozialisiert“, sagt Sebastian Schmidt-Kaehler, Geschäftsführer der unabhängigen Patientenberatung Deutschland. „Das steckt noch tief drin.“ Das war durchaus im Interesse der Ärzte, konnten sie doch so ihren Berufsstand vor allzu viel Wettbewerb abschotten. Denn wer die Qualität einer Behandlung nicht beurteilen kann und auch über die Kosten nichts weiß, der wechselt auch nicht den Arzt. Kein Wunder, dass die Doktoren ihr Wissen behüteten und in einer Art Geheimsprache kodierten. Auch Kassen und Politik, die das Geld zu verteilen hatten, zeigten jahrelang wenig Interesse für den Kunden der Gesundheitsdienstleistungen.

Patienten fordern ihre Position zunehmend ein

Der Patientenbeauftragte der Bundesregierung, Wolfgang Zöllner, fasst das so zusammen: „In den letzten Jahrzehnten sind Gesetze im Gesundheitswesen nach dem Muster gelaufen: So viel Geld ist da, so kann es verteilt werden, damit Ärzte und Krankenhäuser überleben und versorgt sind. An den Patienten hat man zuletzt gedacht.“ Der Risikoforscher Gerd Gigerenzer schreibt sogar: „Patienten scheinen das Problem der modernen Hightech-Medizin zu sein: Sie sind ein schlecht informiertes, ängstliches, störrisches Volk mit einem ungesunden Lebensstil.“ Doch das ändert sich. Denn die Patienten fordern ihre Position zunehmend ein. Sie vergleichen die Qualität von Ärzten und Krankenhäusern, wissen allerhand über mögliche Diagnosen und Therapien, bevor sie zum Arzt gehen, und hinterfragen die Vorschläge des Arztes, was jetzt zu tun sei. Das liegt zum einen daran, dass das Gesundheitsbewusstsein steigt und die Menschen bereit sind, viel zu tun, um länger zu leben. Zum anderen liegt es am Internet. „Die Wissensbarriere zwischen Mediziner und Laien ist durchbrochen“, sagt Schmidt-Kaehler. „Heutzutage weiß ein chronisch Kranker möglicherweise mehr über seine Krankheit und die Therapie als der Facharzt.“

Dazu kommt, dass die Finanzierung des Gesundheitswesens sich ändert. Weil nicht mehr alles von der Kasse bezahlt wird, gibt es zunehmend Leistungen und Therapien, die der Patient selbst tragen muss. Dadurch wächst das Bewusstsein dafür, dass Ärzte nicht nur Helfer, sondern auch Geschäftsleute sind. Der Patient wird zum Kunden, der auch Kosten vergleicht. Es ist höchste Zeit. Denn das patriarchalische Verhältnis zwischen Arzt und Patient hat Gesundheit teuer gemacht und begünstigt, dass viele Fehler in der Behandlung Jahrzehnte überdauerten, weil sie nicht hinterfragt wurden. So ließ man jahrhundertlang die Kranken zur Ader - bis festgestellt wurde, dass der Aderlass bei kaum einer Krankheit hilft, sogar eher schadet. Heute sind die Allheilmittel teure Medikamente, aufwändige Tests oder Hightech-Geräte - die nicht immer notwendig sind.

Wer gut informiert ist, vermeidet Überbehandlung

Zum Beispiel die Computertomographie (CT). Viele Experten sind sich einig, dass sie viel zu häufig eingesetzt wird. In Amerika etwa, davon gehen einige Forscher aus, werden jährlich eine Million Kinder unnötigerweise in die Röhre gefahren. Das ist nicht nur eine Geldverschwendung, sondern manchmal auch schädlich. Denn eine CT hat eine zehnfach so hohe Strahlenbelastung wie ein Röntgenbild. Wenn die Patienten dies wüssten, würden sie bei Kopfschmerzen demnächst lieber erst einmal ein paar Tage abwarten, bevor sie einer CT zustimmen.

Aufgeklärte Patienten können also dazu beitragen, Überbehandlung zu vermeiden. So wie aufgeklärte Kunden im Möbelhaus dafür sorgen, dass ihnen nicht das größte teuerste Sofa angedreht wird, obwohl sie gar keinen Platz dafür haben. Das führt dazu, dass die Behandlung besser wird, nämlich eher den Wünschen des Patienten entspricht. Und es kann sogar Kosten senken. Risikoforscher Gigerenzer ist da besonders optimistisch. Er ruft das 21. Jahrhundert als das Jahrhundert des Patienten aus und ist überzeugt, dass man damit gleich vier Ziele erreichen kann: „bessere Ärzte, bessere Patienten und bessere Behandlung - für weniger Geld“.

An der Transparenz hapert es noch

Bis dahin ist es allerdings ein weiter Weg. Denn ein Patient, der vernünftige Entscheidungen treffen will, braucht Information. Und das deutsche Gesundheitssystem hat in dieser Hinsicht bisher nicht viel zu bieten. Weder ist die Qualität der Behandlung verschiedener Ärzte und Krankenhäuser transparent, noch sind es die Kosten. Letzteres vielfach noch nicht einmal für die Ärzte, die aufgrund komplizierter Abrechnungssysteme und Kostendämpfungsmaßnahmen nicht wissen, wie viel ihre Therapie kostet. Der Schlüssel ist gute Information. Denn falsch informierte Patienten (und auch Ärzte) begünstigen falsche Entscheidungen - wie etwa diejenige, bei jedem Kopfschmerz gleich eine CT zu machen oder sich gar vorbeugend durchleuchten zu lassen. Um gute Entscheidungen zu treffen, muss der Patient nicht Medizin studieren. Ein Autokäufer muss schließlich auch nicht Ingenieur in der Automobilindustrie sein, um sich für einen Wagen zu entscheiden. Er muss nur dafür sorgen, dass er die Information bekommt, die er für notwendig hält, um eine Entscheidung zu treffen.

Das kann nach Ansicht des Gesundheitsökonom Peter Zweifel von der Universität Zürich über drei Wege gehen: Entweder die Krankenversicherungen informieren die Patienten. „Da passiert schon einiges.“ Oder die Ärzte und Krankenhäuser informieren. „Da haben wir noch nicht viel gesehen.“ Oder der Patient beschafft sich die Information selbst: im Internet, über Selbsthilfegruppen oder indem er Einsicht in seine Patientenakte bekommt. „Das ist die große Hoffnung“, sagt Zweifel. Der Patientenbeauftragte Zöller sieht vor allem die Ärzte in der Pflicht: „Wir müssen dahin kommen, dass der Arzt sagt: Es gibt Therapie A, die hat Risiko B. Und es gibt Therapie B, die hat Risiken C und D. Wozu wollen Sie sich entscheiden?“ Das ist aber selten der Fall. „Dabei wollen 80 bis 90 Prozent der Patienten gerne ausführlich über die Behandlung, ihre Risiken und Nebenwirkungen, auch über

mögliche schlechte Prognosen informiert werden“, sagt Zöller. In den Beratungsgesprächen spielen das nichtsdestotrotz keine große Rolle.

Rank your doc

Doch immerhin die Auswahl des Arztes und Krankenhauses soll demnächst leichter werden. Hier hat sich in den vergangenen Jahren einiges getan, und Ärzte und Krankenhäuser treten zunehmend in Wettbewerb zueinander - und zwar um gute Qualität. Krankenhäuser müssen Qualitätsberichte veröffentlichen, und Krankenhaus-Führer versuchen, aus diesen Berichten die Zahlen herauszudestillieren, anhand deren die Kliniken vergleichbar werden. Es gibt die „Weiße Liste“ im Internet, die einen Klinikvergleich möglich macht, und es gibt diverse regionale Klinikführer. Hier kann man nachlesen, wie viele Fälle einer bestimmten Krankheit das Krankenhaus im Jahr hat und wie viele Patienten hier auf einen Arzt oder Pfleger kommen. Auch für niedergelassene Ärzte existieren mittlerweile Bewertungsportale im Netz, auf denen man nachlesen kann, wie andere Patienten die Behandlung dort fanden. Das misst zwar nur die Patientenzufriedenheit, da es keine öffentlich verfügbaren objektiven Qualitätsdaten zu einzelnen Arztpraxen gibt. Doch es ist ein erster Versuch, die Arztsuche nicht mehr nur über Empfehlungen im Bekanntenkreis zu betreiben.

Bis der Qualitätswettbewerb wirklich funktioniert, wird es dauern. Denn viele Ärzte und Krankenhäuser fürchten ihn. So sprechen die Mediziner sich vehement dagegen aus, dass der Patient auf Ärzte-Bewertungsportalen in seinen eigenen Worten ganz offen seine Meinung schreiben kann - aus Angst vor Rufschädigung. Und befürworten stattdessen reine Multiple-Choice-Fragebögen. Und viele Kliniken veröffentlichen die Daten, die für den Patienten besonders interessant sind, erst gar nicht: etwa wie viele Menschen bei einer bestimmten Therapie bei ihnen sterben. Zudem sind die Vergleichsportale für Krankenhäuser noch immer so kompliziert, dass selbst der Patientenbeauftragte der Bundesregierung kürzlich daran verzweifelt ist. Er wollte für einen Verwandten das beste Krankenhaus für eine bestimmte Behandlung suchen - und kapitulierte.

Gewusst Wie:

So finden Sie den besten Arzt:

1. Fragen Sie Familie, Freunde und Bekannte nach einem guten Arzt.
2. Schauen Sie Arztbewertungsportale im Internet an. Es gibt Angebote von Privatfirmen wie imedo.de oder jameda.de und eines von den Krankenkassen AOK und Barmer, das im Mai an den Start ging (weisse-liste.arzt.aok-arztnavi.de). Die Privaten sind meist leicht zu manipulieren. Das Angebot von AOK und Barmer ist zwar kaum manipulationsanfällig, aber es enthält noch sehr wenige Bewertungen. Da erst bei zehn Bewertungen das Urteil über einen Arzt freigeschaltet wird, kann es dauern, bis das Portal wirklich etwas nützt.
3. Wenden Sie sich an die unabhängige Patientenberatung. Sie wird von den Krankenkassen finanziert, soll aber von ihnen unabhängig agieren, und hilft in allen Fragen vom Arztwechsel über die Klage wegen Falschbehandlung bis zum Kassenwechsel. Es gibt regionale Beratungsstellen und eine bundesweite Hotline: 0800/0117722.

So finden Sie die beste Klinik:

1. Fragen Sie Ihren Arzt. Wen empfiehlt er? Im Zweifel weiß er besser Bescheid als Sie, wie gut der Ruf eines Krankenhauses ist, und hat vor allem bei Routine-Eingriffen eine Vorstellung davon, welche Klinik in der Region für Ihr Anliegen geeignet ist.

2. Lesen Sie Krankenhaus-Reports und nutzen Sie Klinikvergleiche im Netz wie die Weiße Liste. Sie versuchen aus den Qualitätsberichten der Krankenhäuser das herauszufiltern, was für Ihre Krankheit relevant ist. Zum Beispiel: Die Arzt-Patienten-Relation und die Zahl der Patienten mit Ihrer Krankheit, die die Klinik behandelt.

3. Besuchen Sie die Klinik. Krankenhäuser bieten Informationsabende, auf denen man sich unverbindlich informieren kann.

So kontrollieren Sie den Arzt:

1. Lassen Sie sich Ihre Untersuchungsbefunde geben. Sie haben ein Recht darauf, Einblick in Ihre Patientenakte zu nehmen. Besonders interessant sind Laborberichte, Sonographiebefunde und Krankenhausberichte. Auch Röntgenbilder dürfen Sie mit nach Hause oder zum nächsten Arzt nehmen, um Doppeluntersuchungen zu vermeiden. Ebenso interessant sind Arztbriefe, die etwa der Facharzt dem überweisenden Hausarzt schreibt, um Befunde zu schildern. Lassen Sie sich eine Kopie geben!

2. Holen Sie sich eine Zweitmeinung ein. Wenn Sie unsicher sind, ob der Rat Ihres Arztes gut ist, konsultieren Sie einen weiteren Doktor. Das wird von den Kassen bezahlt.

3. Besuchen Sie die Seite einer Selbsthilfegruppe im Internet, die sich um Ihre Erkrankung kümmert. Hier finden Sie medizinische Neuigkeiten und erfahren, wo Sie sich Rat in Ihrem speziellen Fall holen können.

Quelle: <http://www.faz.net/artikel/C30770/gesundheit-patienten-an-die-macht-30448331.html>

Beratung in NRW

Zu weiteren Fragen können Sie sich entweder an eine der **Patientenberatungsstellen in NRW** (s.u.) persönlich oder telefonisch wenden oder das bundesweite UPD-Beratungstelefon anrufen. Dieses ist montags bis freitags von 10 bis 18 Uhr unter der Rufnummer 0800 / 011 77 22 erreichbar und kostenlos.

Die Beratungsstellen der unabhängigen Patientenberatung in NRW:

UPD - Beratungsstelle Dortmund

Ostenhellweg 49

44135 Dortmund

Email-Adresse: dortmund@upd-online.de

Telefon: 0231 / 2064870

Träger: Der Paritätische | Förderverein für soziale Arbeit Ennepe-Ruhr/Hagen e.V.

UPD - Beratungsstelle Bielefeld

Breite Str. 8

33602 Bielefeld

Email-Adresse: bielefeld@upd-online.de

Telefon: 0521 / 133561

Träger: Gesundheitsladen Bielefeld e.V.

UPD - Beratungsstelle Köln

Venloer Straße 46

50672 Köln

Email-Adresse: koeln@upd-online.de

Telefon: 0221 / 4740555

Träger: gesundheitsladen köln e.v. und Sozialverband VdK LV NRW

PatientInnen-Netzwerk NRW

Dr. Susanne Angerhausen

Loher Str. 7

42283 Wuppertal

Tel.: 0202/7591939

Fax: 0202/2822-490

angerhausen@paritaet-nrw.org